

الجمهورية العربية الليبية الشعبية الاشتراكية العظمى

كلية الآداب والتربية



جامعة التحدي

قسم الإعلام

الأسس العلمية في تخطيط وإدارة العلاقات العامة
بالمؤسسات الاجتماعية

دراسة ميدانية على صندوق الضمان الاجتماعي في ليبيا

رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات درجة الإجازة العالية (الماجستير) في الإعلام

إعداد الطالب

عبد الخالق عبد الرحمن عبد الخالق

إشراف

الدكتور اللافى إدريس عبد القادر

العام الدراسي

2006

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قَالَ رَبِّ اشْرَحْ لِي صَدْرِي (25) وَيَسِّرْ لِي أَمْرِي
(26) واحلل عقدة من لساني (27) يفقهوا قولي (28)

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

سورة طه

الآية (25 - 28)

الجمهورية العربية الليبية الشعبية الاشتراكية العظمى

جامعة التحدي - سرت

كلية الآداب والتربية

قسم الإعلام

"الأسس العلمية في تخطيط وإدارة العلاقات العامة بالمؤسسات الاجتماعية"
دراسة ميدانية على صندوق الضمان الاجتماعي في ليبيا

إعداد: عبد الخالق عبدالرحمن عبد الخالق

التوقيع:
.....
.....
.....

أعضاء لجنة المناقشة:

1- د / اللاقي ادريس عبدالقادر

2- د / محمود أحمد مزيد

3- د / عابدين الشريف الدردير

أ. محمد أحمد الحاج
أمين اللجنة الشعبية لكلية الآداب والتربية

أ. رجمة ابوننينة: عبدالسلام
أمين إدارة الدراسات العليا بالكلية
قسم التوعية
كلية الآداب والتربية
جامعة التحدي - سرت

الإهداء

إلي روح والدي الذي أبي وهو يكابد
المرض طوال عمره إلا أن أكون على
الطريق الصحيح ، ولوالدي الصابرة
واللحوية في دعائها لي أن يهديني الله
إلى الصراط المستقيم وان يكلؤني برعايته
وَيَمِّنْ عَلَيَّ بِتَوْفِيقِهِ

أهدي هذا الجهد المتواضع

شكر وإمتنان

لله أسجد بادئ ذي بدء شكراً وإمتناناً لتوفيقه وأصلى وأسلم على
خير خلقه سيدنا محمد وعلى آله وصحبه ومن أتبعه إلى يوم الدين .
وبعد ...

أقدم شكري وإمتناني إلى أساتذتي الأفاضل الذين بهم اقتديت
وعلى درجهم سرت وبنصحهم عملت فكانوا هم النبراس والأسوة
الحسنة وأخص بالشكر والتقدير والعرفان أستاذي الفاضل الدكتور
(اللافي الرئيس عبدالقادر) الذي تفضل بالإشراف على هذه
الدراسة ، وتحمل عبء المراجعة الحثيثة والفحص الدقيق لمختلف
جوانبها ، مما كان له أكبر الأثر في إتمامها بصورتها النهائية ، كما
أتقدم بالشكر والتقدير والعرفان إلى الأستاذ (محمد سالم موسى
المنفي) كما أسجل شكري وتقديري للقائمين على جامعة التحدي
ولا يفوتني أن أتقدم بالشكر إلى العاملين بمكتبة كلية الإعلام جامعة
القاهرة على ما قدموه لي من تسهيلات للحصول على المراجع كما
لا يفوتني أيضاً أن أشكر أسرتي الكريمة التي كانت نعم العون
والسند .

فهرس الموضوعات

الموضوع رقم الصفحة

- أ الأبرة
 ب الإهءاء
 ج الشكر والامتنان

الفصل الأول

- 1 مقدمة
 المبحث الأول
 3 الإطار المنهجي
 3 الوضغ المنشئ لمشكلة الدراسة
 4 تحديد مشكلة الدراسة
 6 أهمية الدراسة
 7 أهداف الدراسة
 8 مفاهيم الدراسة
 المبحث الثاني
 11 الدراسات السابقة
 المبحث الثالث
 39 تساؤلات الدراسة
 40 المناهج المستخدمة في الدراسة
 42 أسلوب جمع البيانات والمعلومات
 47 مجتمع الدراسة والعينة
 47 مجالات الدراسة
 48 أسلوب الدراسة
 48 المعالجة الإحصائية للبيانات

الفصل الثاني

.....	المبحث الأول
49.....	الأسس العلمية في تخطيط وإدارة العلاقات
50.....	العلاقات العامة
55.....	التخطيط في العلاقات العامة
60.....	المبحث الثاني
60.....	تنظيم إدارة العلاقات العامة
66.....	أهداف إدارات وأجهزة العلاقات العامة
69.....	مهام ووظائف العلاقات العامة
.....	المبحث الثالث
71.....	القوة البشرية العاملة لإدارات العلاقات العامة
72.....	وظيفة ممارسة العلاقات العامة بالمؤسسات الاجتماعية
73.....	الصفات التي يجب ان يتصف بها ممارس العلاقات العامة
74.....	تدريب العاملين في العلاقات العامة
.....	المبحث الرابع
77.....	البحوث في مجال العلاقات العامة
82.....	الاتصال في العلاقات العامة
91.....	التقويم في العلاقات العامة

الفصل الثالث

.....	المؤسسات الاجتماعية وصندوق الضمان الاجتماعي
96.....	المبحث الأول
97.....	المؤسسات الاجتماعية
98.....	صندوق الضمان الاجتماعي
104.....	نشأة صندوق الضمان الاجتماعي
105.....	المبحث الثاني
105.....	مصادر إيرادات صندوق الضمان الاجتماعي
105.....	نشاطات صندوق الضمان الاجتماعي
106.....	أولاً : الأنشطة الضمانية
111.....	ثانياً : : الأنشطة الاستثمارية
113.....	الاستثمار في مجال الودائع المصرفية
113.....	الاستثمار في المجال الفندقي
116.....	الاستثمار في المجال الصناعي والخدمي
117.....	الاستثمار في المجال العقاري
118.....	الاستثمار مع جهات أخرى

.....	المبحث الثالث
120.....	الهيكلية الإدارية لصندوق الضمان الاجتماعي

الفصل الرابع

.....	الدراسة الميدانية
.....	المبحث الأول
137	عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية
178.....	المبحث الثاني
179.....	نتائج الدراسة
180.....	التوصيات
181.....	الخاتمة
183.....	المراجع
.....	الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
106	1- أعداد المضمونين و جهات العمل المسجلة بنظام الضمان الاجتماعي.	
107	2- مقارنة بين إجمالي الاشتراكات المحصلة عن السنوات الثلاثة الأخيرة (2001 - 2003).	
108	3- الاشتراكات غير المحصلة .	
109	4- الموقف التنفيذي للمعاشات عن السنوات (2001 — 2003) موزعة حسب نوع المعاش.	
110	5- موازنة الاشتراكات بالمعاشات .	
110	6- عدد المعاشات الاختيارية وقيمتها .	
	7- الموقف التنفيذي بمصروفات المعاشات العسكرية ومكافأة نهاية الخدمة عن السنوات	
111	(2001 — 2003) م .	
112	8- استثمارات الصندوق .	
113	9- توزيع الودائع على المصارف .	
115	10- متوسط العقد على الاستثمار في الفنادق التابعة لصندوق الضمان الاجتماعي .	
116	11 - الاستثمار في الشركات الخدمية .	
117	12 - إيرادات الصندوق من المباني والمحلات خلال الخمس سنوات الأخيرة .	
118	13- الجهات المدينة نتيجة للديون المستحقة لصالح أملاك الصندوق .	
119	14- مساهمات صندوق الضمان الاجتماعي مع جهات أخرى .	
	15- الفئات العمرية للمبحوثين في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة	
139	حسب استجاباتهم .	
	16 - يوضح فئات النوع (الجنس) بالنسبة للمبحوثين في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق	
140	موضع الدراسة .	
	17 - مستوى الدخل لدى المبحوثين في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع	
141	الدراسة حسب استجاباتهم .	
	18 - المستوى التعليمي للمبحوثين في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع	
142	الدراسة حسب استجاباتهم .	

- 143 19- الوظيفة التي تشغلها في صندوق الضمان الاجتماعي الذي تعمل به .
- 144 20 - عدد سنوات العمل في صندوق الضمان الاجتماعي حسب كل منطقة .
- 21- استجابات المبحوثين عن وجود جهة مختصة للعلاقات العامة بصندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة من عدمه .
- 145 22- ممارسة العلاقات العامة في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة من قبل جهة غير مختصة .
- 146 23- التسمية الوظيفية للعلاقات العامة في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة .
- 147 24- المستوى الإداري للعلاقات العامة في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة .
- 148 25- الأهداف التي تسعى العلاقات العامة إلى تحقيقها في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة .
- 149 26- الوظائف والأنشطة التي تقوم بها العلاقات العامة في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة من أجل تحقيق أهدافها .
- 151 27- المعايير التي تحدد أهداف العلاقات العامة في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة حسب استجابات أفراد العينة .
- 153 28- مدى درجة ومستوى ممارسة الأعمال والأنشطة من قبل العلاقات العامة في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة حسب استجابات المبحوثين .
- 155 29- درجة الأهمية التي توليها الإدارة العامة لأعمال وأنشطة العلاقات العامة في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة وفقاً لاستجابات عينة الدراسة .
- 158 30- مدى وجود شروط معينة لعاملي العلاقات العامة في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة حسب استجابات عينة الدراسة .
- 160 31- استجابات المبحوثين والمواصفات التي يجب مراعاتها في العاملين بالعلاقات العامة في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة .
- 161

- 162 32- مدى قيام العلاقات العامة بإجراء البحوث لقياس وجهات نظر الجمهور الداخلي والخارجي .
تجاه الصندوق (صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة حسب عينة الدراسة) .
- 163 33- أسباب عدم قيام العلاقات العامة بالبحوث والدراسات في صندوق الضمان الاجتماعي
بالمناطق موضع الدراسة .
- 165 34- الأسباب التي تجعل العلاقات العامة لا تضع خططاً لتحقيق أهدافها في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق
موضع الدراسة .
- 167 35- درجة استخدام العلاقات العامة لكل وسيلة من وسائل الاتصال في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق
موضع الدراسة .
- 170 36- مدى تقويم الإدارة العامة لأعمال وأنشطة العلاقات العامة في صندوق الضمان الاجتماعي
بالمناطق موضع الدراسة حسب استجابات المبحوثين .
- 171 37- أسباب عدم قيام الإدارة العامة بعملية تقويم أعمال وأنشطة العلاقات العامة في صندوق
الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة .
- 172 38- مدى وجود ميزانية مخصصة للعلاقات العامة من عدمه في صندوق الضمان الاجتماعي
بالمناطق موضع الدراسة .
- 173 39- مدى كفاية الميزانية المخصصة للعلاقات العامة لتحقيق أعمالها وأنشطتها في صندوق
الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة .
- 174 40- ببيان المعايير التي تؤخذ في الاعتبار عند وضع ميزانية العلاقات العامة في صندوق الضمان
الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة حسب استجابات المبحوثين .
- 176 41- المقترحات التي يراها المبحوثون مناسبة لتطوير عمل العلاقات العامة في صندوق
الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة .

مقدمة

تعيش المجتمعات الإنسانية والاجتماعية على اختلاف مقوماتها واتجاهاتها وقيمتها وركائزها بناءً على قوة القطاعات والمؤسسات التي تتكون منها .

فضلاً عن أن اهتمام هذه المجتمعات ينصب على مدى نجاح المؤسسات والهيئات والمنظمات والشركات وغيرها من مراكز الخدمات التي تساهم في بناء المجتمع اقتصادياً واجتماعياً والتي تحقق عائداً اجتماعياً مترابطاً فكرياً واقتصادياً يدفع بعجلة التقدم في البناء الاجتماعي والاقتصادي معاً .

ونتيجة للتطورات الهائلة في هذا العصر وتزايد المسؤوليات في البناء الاجتماعي وتعقيد الحياة بمختلف جوانبها أصبحت الدول والمجتمعات تركز على العديد من الأساليب والأدوات التي تحقق لها النجاح في الوصول بالمجتمع إلى قمة التقدم والرقي في مختلف جوانبه وعلى وجه الخصوص الجانب الاجتماعي الإنساني على اعتبار أنه الأساس في بناء مجتمع متقدم اقتصادياً وسياسياً وثقافياً (*).

وتأسيساً على ذلك ركزت المجتمعات الإنسانية والاجتماعية على المؤسسات الاجتماعية وبنائها بشكل يضمن نجاحها وتقدمها بما يخدم هذا المجتمع .

ومن هنا كان لابد لهذه المؤسسات أن تركز على أساليب وفاعلية تحقيق الاتصال بينهما وبين فروع إدارتها وأقسامها المختلفة بما يخدم الأهداف والغايات التي تسعى إلى تحقيقها .

وعليه أصبح من الضروري جداً الاهتمام بعلم العلاقات العامة داخل تلك المؤسسات الاجتماعية على اختلاف أنواعها واختصاصاتها في مختلف جوانب هذا العلم وعلى وجه الخصوص الأسس العلمية التي يتم من خلالها التخطيط لإدارة العلاقات العامة في أداؤها للعمل كإحدى أهم الإدارات التي تتكون منها هذه المؤسسات (1)

(*) للاستزادة انظر إلى :-

- محمد فريد العسمن ، العلاقات العامة ، المبادئ والتطبيق (الإسكندرية : ، جامعة الإسكندرية ، 1993) ، ص 15 - 17 .
- محمد جوهر ، أمجد لقاضي ، العلاقات العامة في الشركات والمؤسسات العامة في الأردن (الأردن : ، مجلة بحث البرموك ، المجلد 11 ، العدد 1 ، 1995) ، ص 134 .
(1) محمد جودت ناصر ، الدعاية والإعلان والعلاقات العامة ، ط 1 ، (عمان : ، دار مجدلاوي ، 1997) ، ص 9 - 10 .

الإشرافة

وبناء على ما سبق تأتي هذه الدراسة لبحث الأسس العلمية في تخطيط وإدارة العلاقات العامة بما يتناسب مع أهداف وغايات المؤسسات الاجتماعية نظراً لأهمية إدارة العلاقات العامة داخل المؤسسات في مختلف المجتمعات الإنسانية.

فضلاً عن ضرورة بناء إدارة العلاقات العامة وفقاً لأسس علمية تُخدم أهداف المؤسسة بالدرجة الأولى وأهدافها بالدرجة الثانية ، وتأتي هذه الدراسة متناولة بالتفصيل العلاقات العامة في المؤسسات الاجتماعية في ليبيا بالتطبيق على صندوق الضمان الاجتماعي وقد استعرضت الدراسة العلاقات العامة من حيث مفهومها وأهدافها والأسس العلمية التي تبنى عليها والمتمثلة في التخطيط والتنظيم لإدارة العلاقات العامة والقوى البشرية الخاصة بها وكيفية تدريبها وتحديد خدمات العاملين فيها بالإضافة إلى دورها في إجراء البحوث والاتصال وكيفية تحقيق أفضل أشكال ، وإنهاء القيام بعملية التقويم وتتطرق الدراسة كذلك إلى المؤسسات الاجتماعية من حيث أنواعها وتقسيماتها وكيفية عملها مع التركيز على صندوق الضمان باعتباره موضوع هذه الدراسة .

الفصل الأول

الإطار المنهجي

المبحث الأول :

- الوضع المنشئ لمشكل الدراسة

- تحديد مشكل الدراسة

- أهمية الدراسة

- مفاهيم الدراسة

الوضع المنشئ لمشكلة البحث

لاحظ الباحث من خلال مراجعته لصندوق الضمان الاجتماعي في مدينة بنغازي أهمية هذا المرفق ودوره الحيوي في مجال الخدمات الاجتماعية والضمانية المختلفة باعتباره مؤسسة اجتماعية يرتادها ويتعامل معها أعداد كبيرة من المواطنين الذين لهم مصالح بها ، وهذه الزيارات والمراجعات أكدت لدى الباحث جملة من الملاحظات منها :-

1- الدور الهام والفاعل لهذا المرفق في حياة أعداد كبيرة من المواطنين مما اضطرهم إلى مراجعته .

2- إن التعامل مع هؤلاء المواطنين وتقديم الخدمات لهم يتطلب جهازاً للعلاقات العامة لديه من الإمكانيات البشرية والمادية ما يمكنه من خلق صورة ذهنية ترقى إلى مستوى الخدمات التي يقدمها صندوق الضمان الاجتماعي حيث أن هذه الخدمات ليست في المستوى المطلوب منها ويشوبها كثير من النقص .

ومن خلال الاطلاع على ما كتب عن العلاقات العامة في الضمان الاجتماعي تأكد لدى الباحث من أن النقص ليس في ليبيا فقط ، ولكن هناك شواهد في دول أخرى أكثر تقدماً تعاني المشكلة نفسها " ورغم التوسع الكبير في الضمان الاجتماعي لم يكن هناك تطور كاف في الخدمات الإعلامية التي تتناسب وهذا التوسع في وقت تنفق فيه قطاعات استثمارية أموالاً مقابل نشاطها وتقوية صورتها لدى الجمهور " (1) .

ونظراً لهذه الملاحظات واهتمام الباحث فإن مشكلة العلاقات العامة في صندوق الضمان الاجتماعي تتطلب دراسة واقية ومستفيضة في محاولة للارتقاء بها إلى المستوى المطلوب .

وهذا يتطلب الوقوف على عدة جوانب في هذه المؤسسة الهامة من خلال الآتي :-

1- دراسة واقع العلاقات العامة في صندوق الضمان الاجتماعي ومدى تطبيق الأسس العلمية في عملها .

2- معرفة ما يعترئها من نقص في الإمكانيات البشرية والمادية .

(1) بريان سميث ولغرون ، نمو القرن الواحد والعشرين ، تطور الضمان الاجتماعي ، ترجمة : مصطفى المهدي وثنية إبراهيم ، (نشر 1998) ، ص 143 .

تحديد مشكلة الدراسة

تحظى العلاقات العامة باهتمام واضح من قبل الدول والمؤسسات والشركات العامة والخاصة وعلى اختلاف مستوياتها ونوعيتها على أساس أن العلاقات العامة هي الأداة الحقيقية للربط بين المؤسسة وجمهورها ، ولا يمكن لأي مؤسسة أن تقوم بأداء أعمالها وأنشطتها ووظائفها بشكل ايجابي وعلمي إلا من خلالها وبالتالي يمكنها أن تحقق أهدافها مع وجود ثقة متبادلة بينها وبين جمهورها⁽¹⁾.

وقد تزايد دور العلاقات العامة في كافة المؤسسات وعلى وجه الخصوص بالمؤسسات الاجتماعية في كثير من الدول وأصبح نجاح هذه المؤسسات مرتبط بتطبيق مبادئ وأسس العلاقات العامة الناجحة لكي تكسب رضا وتأييد الجمهور الذي يتعامل معها. وتأسيسا على ماسبق ولأهمية إدارة العلاقات العامة بالمؤسسات الاجتماعية داخل مجتمعنا العربي الليبي وضرورة بناء إدارات العلاقات العامة وأجهزتها داخل هذه المؤسسات وفقا لأسس علمية تساعد على التخطيط السليم لهذه الإدارة وبخدم مصالح وأهداف المؤسسات الاجتماعية التي تعمل من خلالها ووفقا لأهداف وغايات المؤسسات الاجتماعية وأهميتها على الصعيد الداخلي والخارجي .

وبناء على الاعتبارات رأى الباحث ضرورة دراسة واقع إدارة العلاقات العامة داخل المؤسسات الاجتماعية للتعرف على أهميتها وواقعها وأنشطتها والأساليب التي تستخدمها لتحقيق أهداف وغايات ومصالح تلك المؤسسات ومعرفة مدى استخدام الأسس العلمية التي تعتمد عليها في وضع الخطط وإدارتها وذلك من خلال دراسة صندوق الضمان الاجتماعي بالجمهورية كأحد أهم المؤسسات الاجتماعية بها .

و بالتالي فإن مشكلة الدراسة تعد من أصعب خطوات البحث العلمي نتيجة لأهميتها القصوى في بقية الإجراءات المتعلقة بإتمام البحث أو الدراسة حيث أن تحديدها

(1) إبراهيم وهيبي فهد ، كنجور عبود كنجور ، العلاقات العامة وإدارتها : مشغل وظيفي ، ط1 (صقلن : مؤسسة الوراق 1999 ص 5)

بدقة تعد بمثابة الطريق المنهجي السليم الذي يحدد للباحث السبيل العلمي الدقيق الموضوعي لإتمام معلوماته وبياناته التي تخدم بحثه أو دراسته (1).

فضلا عن أن تحديد مشكلة الدراسة بدرجة عالية من الدقة يساعد الباحث في تحديد غاياته وأهدافه العلمية للدراسات التي يقوم بإجرائها وكذلك في عملية وضع فروض وتساؤلات وإطار وحجم المعلومات والبيانات التي يحتاج إليها في دراسته بالإضافة إلى مساعداته في تعريف المفاهيم والمصطلحات التي تقوم عليه هذه الدراسة (2).

وتعرف مشكلة البحث بأنها عبارة عن " موضوع يحيط به الغموض " وأنها " ظاهرة تحتاج إلى تفسير " وبأنها " قضية موضوع خلاف " (3).

ووفقا لذلك فإن مشكلة الدراسة ترتبط بمواقف البحث في جوهرها للوصول إلى جميع الحقائق والمعلومات التي تساعد على إزالة مواقف الغموض التي تحيط بالمشكلة العلمية التي تتوى دراستها والوصول إلى نتائج وتفسيرات علمية تخدم هذه المشكلة موضوع الدراسة (4).

وتركز هذه الدراسة على جانباً جديداً لأهميته بالنسبة لإدارات وأقسام ووحدات العلاقات العامة من جهة ولأهمية المؤسسات الاجتماعية من جهة أخرى وعليه فإن الدراسة تسعى إلى التعرف على الأسس التي يقوم عليه التخطيط بالعلاقات العامة وإدارتها بصورة علمية دقيقة . وبناء على هذه الاعتبارات العلمية والمؤشرات الفكرية فإن مشكلة الدراسة الحالية تتحدد بشكل دقيق في التساؤل الرئيسي التالي :

مشكلة الدراسة

ما مدى استخدام الأسس العلمية في تخطيط وإدارة العلاقات العامة بالمؤسسات الاجتماعية ؟
دراسة ميدانية على صندوق الضمان الاجتماعي في ليبيا .

(1) محمد الغريب عبد الكريم ، البحث العلمي ، التصميم والمنهج والإجراءات ط 2 ، الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث ، 1982 ، ص 30 .

(2) السيد احمد مصطفى عمر ، إعداد المقترحات الأولية لمشروعات البحوث مع نموذج للتطبيق (بنغازي ، جامعة فلر يونس ، 1992 ، ص 28 .

(3) عبد الباسط محمد حسن ، أصول البحث الاجتماعي ط 7 (قاهرة ، مكتبة وهبة 1980 ص 148) .

(4) سمير محمد حسين ، دراسات في مناهج البحث العلمي ، بحوث الإعلام ، ط 3 (قاهرة : عالم الكتب ، 1999 ، ص 77 - 78) .

أهمية الدراسة :

تتبع أهمية الدراسة من زيادة اهتمام المؤسسات على اختلاف أنواعها وأشكالها واختصاصاتها ، بإدارات العلاقات العامة وأجهزتها في سبيل تحقيقها لأهدافها .
ومن هنا أصبحت هذه الإدارات ذات أهمية بالغة تتطلب دراسة علمية موضوعية دقيقة ، الأمر الذي جعل من دراستنا هذه نكتسب درجة عالية من الأهمية ، وتتضح أهميتها جليا من خلال النقاط التالية :-

1- تعتبر هذه الدراسة من الدراسات التي تجري حول الأسس العلمية في تخطيط وإدارة العلاقات العامة بشكل عام ، وعلى صندوق الضمان الاجتماعي في ليبيا بشكل خاص .

2- تتضح أهمية هذه الدراسة في كونها تسعى إلى التعرف بالأسس العلمية للتخطيط في إدارة العلاقات العامة بالمؤسسات الاجتماعية والأساليب المستخدمة في تحقيق أهداف وسياسات ومصالح هذه المؤسسات .

3- نكتسب هذه الدراسة أهميتها من خلال المؤسسات الاجتماعية التي طبقت عليها والتي تعد ذات أهمية بالنسبة للفرد والمجتمع على حد سواء والمتمثل في صندوق الضمان الاجتماعي في كل من طرابلس وبنغازي وقران .

4- نكتسب الدراسة أهميتها من كونها تحاول التعرف على أسس العلاقات العامة المتمثلة في التخطيط والتنظيم وإدارة العلاقات العامة فضلا عن التعرف على القوى العاملة بها ومستوى التدريب الذي يقوم بها بالإضافة إلى معرفة الاستخدام الجيد لوسائل الاتصال في مجال العلاقات العامة ومدى تقويم أعمال وأنشطة العلاقات العامة داخل المؤسسات موضع الدراسة .

5- تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تسعى للوصول إلى نتائج علمية موضوعية يمكن فيما بعد تعميمها واستخدامها في تحسين أوضاع إدارات العلاقات العامة بالمؤسسات الاجتماعية في بلادنا بالإضافة إلى التعرف على إيجابيات وسلبيات ممارسة العلاقات العامة بها .

أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الأساليب والأسس العلمية في تخطيط وإدارة العلاقات العامة بالمؤسسات الاجتماعية ومدى أهمية هذه الأسس في أداء وظائف ومهام إدارة العلاقات العامة فضلا عن أنها تهدف إلى التعرف على إدارة العلاقات العامة بصندوق الضمان الاجتماعي في كل من طرابلس وبنغازي وقران وعن واقعها وأهدافها واختصاصاتها .
وعليه يمكن تلخيص بعض أهداف الدراسة فيما يلي :-

1- تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على الأسس العلمية التي تقوم عليها إدارة العلاقات العامة بالمؤسسات الاجتماعية بشكل عام وفي صندوق الضمان الاجتماعي في ليبيا في مناطق طرابلس وبنغازي وقران .

2- التعرف على الإمكانيات المادية والإدارية التي تتمتع بها إدارة العلاقات العامة داخل صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة .

3- التعرف على الدور والأهمية التي تقوم بها العلاقات العامة بالمؤسسات الاجتماعية من خلال الأسس العلمية التي تقوم وتعمل من خلالها ، ومدى مساهمتها للإدارة العليا بهذه المؤسسات لتحقيق أهدافها .

4- معرفة الطرق والأساليب والأنماط العلمية التي تستخدمها وتعتمد عليها إدارة العلاقات العامة داخل المؤسسات الاجتماعية في تحقيق أهدافها وخططها .

5- التعرف على درجة تأثير الأسس العلمية في تخطيط وإدارة العلاقات العامة بالمؤسسات الاجتماعية على الأداء الوظيفي والمهني لإدارة العلاقات العامة ومدى مساهمة هذه الأسس في حل المشاكل والصعاب التي تحقق العمل داخل المؤسسات الاجتماعية .

6- التعرف على وظائف العلاقات العامة داخل صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة ومدى علاقتها بأهداف هذه المؤسسات .

7- التعرف على الأساليب والأنماط المستخدمة في تحقيق واستخدام وسائل الاتصال من قبل العلاقات العامة من أجل الوصول إلى الجمهور الذي يتعامل معه ، وماهي الوسائل الأكثر استخداما في تحقيق الاتصال بين صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق وبين الجمهور العام والخاص الذي يتعامل معه .

8- التعرف على الأساليب المتبعة من قبل العلاقات العامة لتقويم أعمالها وأنشطتها ومدى مقارنتها بالأهداف المنشودة .

مفاهيم الدراسة:

يعد تعريف المفاهيم والمصطلحات من الخطوات الهامة في البحث العلمي على اعتبار أن العديد من المفاهيم والمصطلحات يحتاج إلى تعريف دقيق بسبب الغموض والاستخدام للمعاني اللغوية أو بسبب اختلاف المعنى الذي يقصده الباحث الأمر الذي يجعل من الضروري جداً وضع تعريفات محددة وواضحة للمفاهيم والمصطلحات التي تقوم عليها الدراسة أو البحث نظراً للتباينات إزاء المعاني التي قد يتم استخدامها في سياقات متعددة من البحث أو الدراسة (1) . ويرى بعض المتخصصين أن الاصطلاح العلمي يعد الوسيلة الأساسية التي يمكن للباحث الاستعانة بها للتعبير عن المعاني والأفكار المختلفة بهدف توصيلها للآخرين (2) . وبناء على ماسبق يمكننا عرض التعريفات الإجرائية للدراسة فيما يلي

1- الأسس العلمية :-

و يقصد في هذه الدراسة بها مجموعة القواعد والمبادئ والطرق والأساليب المنطقية العلمية التي تقوم عليها إدارة العلاقات العامة أو التي تعمل من خلالها الأساليب والوسائل التي تستخدم من قبل القائمين على إدارة العلاقات العامة في أداء وظائفها والقيام بالأنشطة والأعمال التي تعكس دورها الفعال داخل المؤسسة .

(1) دافين ديوبولد ، ب . فان ، مناخ البحث في التربية وعلم النفس ، ترجمة محمد نبيل نوفل وآخرون ، ط 3 ، القاهرة ، الأجلو المصرية ، 1985 ، ص 191 .

(2) عبد الباقع محمد حسن ، أصول البحث الاجتماعي ، ط 3 ، القاهرة ، دار النهضة العربية ، 1982 ، ص 9 .

2- التخطيط :-

ويقصد به هذه الدراسة هو كل الخطط والسياسات التي يتم رسمها لإدارة العلاقات العامة والمعايير التي تعمل من خلالها أجهزة العلاقات العامة داخل المؤسسات ، بالإضافة إلى الأساليب الكمية والكيفية التي تتم من خلالها وضع وتحديد الوظائف والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها إدارة العلاقات العامة بهدف تحقيق الأهداف المنشودة للمؤسسة .

3- إدارة :-

ويقصد بها الباحث الجهة المسؤولة بشكل مباشر ورسمي على الأعمال والمهام التي تقوم بها إدارات وأقسام وأجهزة العلاقات العامة داخل المؤسسات موضع الدراسة وبشكل عام .

4- العلاقات العامة :-

اعتمد الباحث في تعريف العلاقات العامة إجرائيا على ما قدمه كل من الدكتور سمير حسن والدكتور غريب عبد السميع ويرى الدكتور سمير أنها تلك الوظيفة الإدارية التي تساعد على خلق وبناء ودعم وبقاء الاتصال الفعال ، وتعمل على مواجهة وحل المشاكل والصعاب التي تواجه الإدارة وإمدادها بالمعلومات والبيانات التي تساهم في خلق صورة ذهنية طيبة لدى الجمهور الداخلي والخارجي حول المؤسسة التي يعمل ويتعامل معها (1) .

ويرى الدكتور غريب هي مجموعة من العمليات التطبيقية للعلوم الاجتماعية ، يمارسها متخصصون على مستوى مناسب من العلم والخبرة والمهارة ، وتستخدم وسائل وأدوات الإعلام استخداماً علمياً ، وتستفيد منها المنظمات في إيجاد التفاهم والتكيف بينها وبين جماهيرها داخليا وخارجيا ، يتحقق من كل ذلك الفائدة المشتركة للمنظمة وجماهيرها (2) . من خلال العرض السابق سوف يتبنى الباحث تعريف الدكتور سمير محمد حسين

(1) سمير محمد حسين ، الإعلام والاتصال بالجماهير والرأي العام ، ط 1 ، القاهرة ، عالم الكتب ، ص 27 .

(2) غريب عبد السميع غريب ، الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر ، دار شباب الجامعة ، الإسكندرية ، 2002 ، ص 50 - 51 .

5- المؤسسات الاجتماعية :-

ويقصد الباحث منها المنشآت التي تقوم بصفة مستمرة بالأعمال ذات الطابع الاجتماعي من حيث خدمة المصالح العامة للمجتمع وخدمة الأفراد على وجه الخصوص ، وكذلك هي تلك المؤسسات التي تسعى بكافة الأساليب إلى بناء المجتمع بناءً اجتماعياً يقوم على توفير احتياجات الأفراد وتقديم المساعدات لهم التي تحفظ لهم كرامتهم وكيانهم الإنساني .

6- صندوق الضمان الاجتماعي :-

هو ذلك الجهاز والإدارة التي تقوم بأعمال ذات علاقة مباشرة بالجوانب الاجتماعية لبناء المجتمع السليم وهو تلك الإدارة التي تقدم المساعدة لأفراد المجتمع بصورة اجتماعية تساعد على الحياة الطبيعية وهو مؤسسة لها شخصية اعتبارية عامة وميزانية مستقلة على الميزانية العامة للدولة وله حسابات مستقلة (1) .

(1) إبراهيم النقيه حمن ، قانون الضمان الاجتماعي رقم (18) لسنة 1980 ف ، مطابع الثورة ، بنغازي ، 1980 ، ص 8 - 9 - 10 .

المبحث الثاني
الدراسات السابقة

الدراسات السابقة :

يقسم الباحث الدراسات السابقة إلى (الدراسات المحلية و العربية و الأجنبية) ويستعرض الباحث هذه الدراسات من الأحدث إلى الأقدم وهي كالآتي :-

أولاً : الدراسات المحلية :

1- دراسة عبد الله عبد العالي جاد الله 2003 بعنوان العلاقات العامة في بعض الشركات النفطية الليبية ((دراسة ميدانية)) (1)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الجوانب التنظيمية والإدارية في ممارسة أنشطتها كما تهدف إلى معرفة آراء العاملين فيما يخص البحوث والتقويم ، ومن أهدافها أيضاً محاولة التعرف على آراء المسؤولين القائمين على ممارسة أنشطتها ، والتعرف على مشاكلها وكيفية إيجاد الحلول لها .

أجريت دراسة على عينة من القائمين على العلاقات في مختلف الإدارات في الشركات النفطية (شركة الخلي - راس لانوف - الجوف)

استخدمت الدراسة أداة الاستبيان في إطار المنهج المسحي وقد توصلت هذه الدراسة لبعض النتائج ومنها :

وجود ممارسة فعلية لنشاط العلاقات العامة بنسبة (97.1%) وهذا أمر ايجابي .
كما إن أنشطة العلاقات العامة احتلت المقام الأول ولكن مختصراً على وظيفة أو مهمة إنهاء بعض الإجراءات الخاصة بالمستخدمين والزائرين وبليها الوظائف الأخرى ، وقد أهملت أهم وظائفها وهي دراسة اتجاهات الجماهير كما أنها أهملت نشاط إصدار الكتيبات الخاصة بالشركة، كما أوضحت نتائج الشركة بأنه لا توجد ميزانية مخصصة بنشاط العلاقات العامة .

(1) عبدالله عبدالعالي جادالله ، العلاقات العامة في بعض الشركات النفطية لليبية ، دراسة ميدانية ، رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة قارونس :تسلاعلام 2004 ف)

2- دراسة عبد الله حمدينه المرضى أمراجع 2004 بعنوان وظائف وأهداف العلاقات العامة في المؤسسات الاجتماعية (1) ، دراسة ميدانية على مراكز رعاية وتأهيل المعوقين بمدينة بنغازي .

هدفت هذه الدراسة :-

إلى التعرف على وجود جهاز متخصص للعلاقات العامة ، ومستواها الإداري والتبعية الإدارية له ، والتعرف على أهداف العلاقات العامة والأنشطة التي تؤديها ، وما مدى تطبيق الوظائف الأساسية للعلاقات كالتخطيط والبحث والاتصال والتقييم .

كما تهدف هذه الدراسة إلى مدى اقتناع القائمين على العلاقات العامة والتعرف على الكادر الوظيفي القائم على العلاقات العامة ، والتعرف على مدى معرفة الجمهور الداخلي بوجود العلاقات العامة ووسائل الاتصال التي تستخدمها للوصول إليه ، ونوع المعلومات التي تنقلها إليه و التعرف على المشكلات والصعاب التي تعاني منها العلاقات العامة في هذه المؤسسات واستخدمت الدراسة صحيفة الاستبيان في اطار المنهج المسحي ، و اجريت دراسة على عينة من الجمهور الداخلي لمراكز رعاية وتأهيل المعوقين في مدينة بنغازي (قوامها 115 مفردة)

وتوصلت الدراسة إلى مجموعه من النتائج هي : وجود جهاز متفرع للممارسة العلاقات العامة بنسبة 100% و هذا يدل على أهمية العلاقات العامة في هذه المؤسسات. كما توصلت إلى عدم وجود ميزانية مخصصة للعلاقات العامة.

3- دراسة محمد سليمان على (2004) بعنوان العلاقات العامة في المجال الأمني (2) :

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على شكل التنظيم الإداري للإدارة موضع الدراسة والتعرف على مدى تطبيق الإدارة للأسس الإجرائية العلمية ، اهتمام المسؤولين بالعلاقات العامة ، كما تهدف إلى التعرف على المشكلات التي تعترض عمل العلاقات العامة .

(1) عبد الله حمدينه المرضى ، وظائف و أهداف العلاقات العامة في المؤسسات الاجتماعية ، دراسة ميدانية على مراكز رعاية وتأهيل المعوقين بمدينة بنغازي ، رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة قاريونس : قسم الاعلام 2004) .

(2) محمد سليمان على ، العلاقات العامة في المجال الأمني ، دراسة للعاملين بالإدارة العامة للعلاقات العامة والتعاون باللجنة الشعبية العامة للعدل والأمن العام طرابلس ، رسالة ماجستير ، جامعة قاريونس قسم الاعلام ، 2004 ف .

مجتمع الدراسة : قام الباحث دراسته على جميع العاملين في الإدارة العامة للعلاقات العامة والتعاون بالأمانة موضع الدراسة .

وكان العدد الكلي للعاملين (112) ونظرا لقلّة العدد استخدم الباحث أسلوب المسح الشامل لمجتمع الدراسة .

منهج الدراسة : استخدم الباحث المنهج الوصفي واستخدم فيه أسلوب مسح الممارسة .

وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج سنعرض جزءاً منها :-

- إن طبيعة عمل العلاقات العامة مزدوجة تجمع بين كونها استشارية وخدمية .

- كما يوجد تداخل كبير بين عملها وعمل باقي الإدارات ، كما أن القائمون على العلاقات العامة لا يستعينون بخبرات استشارية .

- كما أن التخطيط لا يلقى اهتماماً في هذه الإدارة ، وكذلك التقييم .

- كما أوضحت هذه الدراسة بأنه هنالك ميزانية خاصة بأعمالها .

4- دراسة عبير فايز زهري 2003، بعنوان العلاقات العامة في قطاع الصحة (1): تهدف هذه الدراسة إلى :-

• معرفة مدى قيام أجهزة العلاقات داخل المستشفيات بوظائفها الأساسية .

• ومعرفة الصعوبات والمشاكل التي تعرقل عمل العلاقات العامة ومعرفة أهم المقترحات لمواجهة هذه الصعوبات .

وأجريت دراسة على عينة من العاملين في المستشفيات والمراكز التخصصية بمدينة بنغازي وقد استبعد الباحث العيادات المجمعّة والوحدات الصحية ، وسبب استبعاده لهذه الوحدات هو عدم وجود أقسام خاصة بالعلاقات العامة بها .

وقد تم سحب العينة من العدد الكلي لهذه المستشفيات والمراكز التخصصية بحوالي 5 % .

(1) عبير فايز زهري ، علاقات العامة في قطاع الصحة (دراسة ميدوية على ادارة مستشفيات لمرکز الصحية التخصصية في مدينة بنغازي رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة فلورنيس قسم الاعلام 2003 ف

منهج الدراسة :-

قد استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي واستخدم منه طريقة الدراسة المسحية . حيث استخدم الباحث المسح الفنوي على الجمهور الداخلي . كما أجراء الباحث مسح شامل على القائمين بالعلاقات العامة وهو ما يعرف بمسح أساليب ممارسة العمل .

بعض نتائج الدراسة :-

أولا : الجمهور الداخلي :

- أشارت نتائج الدراسة إلى عدم معرفة الموظفين بأنشطة العلاقات العامة . وذلك بسبب عدم وجود اتصال مع جهاز العلاقات العامة ، ولا يوجد نشاط يذكر له ولا يوجد حتى مقر لهذا الجهاز .

- عدم قيام القائمين بالعلاقات العامة بتوصيل المعلومات للموظف .
- كما أظهرت النتائج بأنه هناك وظيفة واحدة تم الاهتمام بها من قبل جهاز العلاقات العامة وهي تنظيم حركة وسائل انتقال الموظفين للوصول إلى أماكن عملهم .
- أوضحت النتائج بان القائمين بالعلاقات العامة يستخدمون لوحة الإعلانات فقط لتوصيل القرارات الإدارية للموظفين .

- أوضحت الدراسة بان لا يوجد أي علاقة بين الإدارة العليا وإدارة العلاقات العامة .

هنالك نتائج الدراسة الخاصة بالقائم بالعلاقات العامة .

أشارت النتائج بان المستوى الإداري لا يتعدى مكتب ، كما انه يتبع للشؤون الإدارية .

5- دراسة هشام فتحي المبروك بوشعالة 2000⁽¹⁾ و بعنوان،العلاقات العامة في المصارف التجارية الليبية .

أهداف الدراسة :-

1- التعرف على واقع أجهزة العلاقات العامة في المصارف التجارية العاملة في الجماهيرية

نحو وظيفة العلاقات العامة .

(1) هشام فتحي المبروك ، العلاقات العامة في المصارف التجارية الليبية ، دراسة ميدانية على الإدارات العامة للمصارف ،رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة قر يونس بحم الأعلام 2000) .

2- التعرف على آراء الجمهور الداخلي للمصارف التجارية العاملة في الجماهيرية نحو وظيفة العلاقات العامة .

3- التعرف على آراء الجمهور الخارجي – الذي تتعامل معه أجهزة العلاقات العامة نحو وظيفة العلاقات العامة في المصارف التجارية العاملة في الجماهيرية .

4- إيجاد نموذج لجهاز علاقات عامة في المصارف التجارية العاملة في الجماهيرية وفقا للأهداف والإمكانيات والمهام التي تتطلبها السياسة العامة للمصارف .

5- الحصول على نتائج مقارنة بين أجهزة العلاقات العامة بالمصارف التجارية ، وذلك استنادا على أن العلاقات العامة تبدأ من الداخل .

تساؤلات الدراسة :-

قسم الباحث تساؤلات دراسته إلى أربع فئات حيث تتناول كل فئة جانب معين من الدراسة :
الفئة الأولى : تناولت كل ما يتعلق بعلم العلاقات العامة .

الفئة الثانية : تناولت كل ما يتعلق بأجهزة العلاقات العامة وممارستها .

الفئة الثالثة : تناولت كل ما يتعلق بالجمهور الداخلي بالمصارف التجارية .

الفئة الرابعة : تناولت كل ما يتعلق بالجمهور الخارجي الذي يتعامل مع أجهزة العلاقات العامة.
مناهج الدراسات :-

1 (المنهج الوصفي . 2) المنهج التاريخي . 3 (المنهج المقارن .

ثانياً" : الدراسات العربية :

دراسة ريم أحمد عادل طه (2003) بعنوان تأثير بيئة المنظمة على السلوك الاتصالي لجهاز العلاقات العامة (1) والتي هدفت إلى دراسة تأثير اختلاف نمط بيئة المنظمة على السلوك الاتصالي لجهاز العلاقات العامة ، وتعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية حيث استخدمت الباحثة منهج المسح بالإضافة إلى منهج العلاقات المتبادلة بين المتغيرات المختلفة للظاهرة وتم تطبيقها على عينة مكونة من 90 شركة من شركات القطاعين العام والخاص بالقاهرة
6- الكبرى تم اختيارها بطريقة العينة العمدية .

(1) ريم أحمد عادل طه ، تأثير بيئة المنظمة على السلوك الاتصالي لجهاز العلاقات العامة – دراسة ميدانية تحليلية ، رسالة ماجستير ، غير منشورة (جامعة القاهرة : كلية الإعلام ، 2003 م) .

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها :

- الانخفاض الشديد في نسبة أجهزة العلاقات العامة التي تقوم بإجراء البحوث بشكل دائم حيث بلغت نسبتها (2,2 %) وفي المقابل ارتفاع نسبة الأجهزة التي لا تقوم بإجراء أية بحوث (44,4) .

- أهم أسباب عدم استعانة أجهزة العلاقات العامة بالبحوث هو عدم توفر الإمكانيات الفنية المتخصصة لإجراء البحوث .

- أهم أهداف العلاقات العامة هي دعم الصلة بين إدارة الشركة وجماهيرها الداخلية والخارجية بنسبة (47,1 %) .

7- دراسة إيمان محمد زهرة (2002) بعنوان العلاقات العامة في الشركات المتعددة الجنسي العاملة في مصر⁽¹⁾ وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى التزام فروع الشركات المتعددة الجنسية العاملة في مصر في ممارستها للعلاقات العامة بالنماذج المعيارية للعلاقات العامة ، ومدى ممارسة هذه النماذج في تعاملاتها مع الجمهور العملاء ، وتعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية حيث أجريت الباحثة هذه الدراسة مستخدمة منهج المسح على عينة متاحة من فروع الشركات المتعددة الجنسية في مصر بلغت (118) شركة بنسبة (71 %) تقريبا من إجمالي الشركات المتعددة الجنسية العاملة في مصر بمعدل صحيفة استقصاء واحدة لكل شركة يجيب عليها مدير العلاقات العامة أو القائم بعمله من مديري الإدارات الأخرى.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها :

- حصول جمهور المستهلكين أو العملاء على الترتيب الأول بين مجموعة الجماهير التي توجه لها العلاقات العامة برامجها ، وذلك بوصفها الجماهير الأساسية التي تتصل بها أجهزة العلاقات العامة ، ويليهما المجتمع المحلي ، ويليهما وسائل الإعلام ، ثم الحكومة ، فحملة الأسهم ، ثم المنافسون في المرتبة الأخيرة .

(1) إيمان محمد محمد زهرة ، العلاقات العامة في الشركات المتعددة الجنسية العاملة في مصر ، دراسة مسحية ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، (جامعة القاهرة : كلية الإعلام ، 2002 م) .

- تزيد إمكانيات العلاقات العامة من ناحية الموارد البشرية في الشركات المتعددة الجنسية في مصر في نواحي معينة وتقل في نواحي أخرى فهي :
- إمكانيات ضعيفة من ناحية عدم اهتمام الشركات المتعددة الجنسية بالشهادة الدراسية المتخصصة أو الدرجة العلمية الحاصل عليها مدير العلاقات العامة .
- إمكانيات مرتفعة من ناحية زيادة عدد سنوات الخبرة لمعظم مديري العلاقات العامة في الشركات متعددة الجنسية .

8-دراسة محمد هاشم السلعوس(1999)(بعنوان الصورة الذهنية للعلاقات العامة في الأردن)⁽¹⁾ هدفت إلى دراسة دور أجهزة العلاقات العامة في الأردن والصورة التي كونها الجماهير في أذهانهم عنها وفي قدرتها على خلق قاعدة من التأييد الجماهيري للأهداف والمبادئ التي تقوم عليها المنشآت الأردنية العامة والخاصة على اختلاف أنواعها وقد استخدمت الدراسة منهج المسح على عينة مكونة من " 170 " مفردة من الجمهور الأردني في عمان واربد في عشر مؤسسات تم اختيارها بطريقة عشوائية من المؤسسات الأردنية .

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها :

- يبدي المسؤولون في الجهات عينة الدراسة اهتماماً كافياً بجهاز العلاقات العامة مما انعكس على وضعها في مستوى لا يليق بها كوظيفة أساسية في المؤسسات على اختلاف أنواعها .

- عدم اهتمام المسؤولين بعقد دورات تدريبية للعاملين في العلاقات العامة واختيار الكوادر المتخصصة للعمل فيها .

9 - دراسة مي عبد الواحد الخاجة (1998) بعنوان تقويم فاعلية أداء العاملين في مجال العلاقات العامة (2) ، استهدفت التعرف على مستوى كفاءة أداء العاملين وفاعليته في مجال العلاقات العامة.

(1) محمد هاشم السلعوس ، الصورة لذهنية للعلاقات العامة في الأردن ، دراسة ميدانية ، دراسة غير منشورة ، (جامعة اليرموك : قسم الصحافة والإعلام ، 1999 م) .

(2) مي عبد الواحد الخاجة ، تقويم فاعلية أداء العاملين في مجال العلاقات العامة ، دراسة حقلية بندية دبي ، المجلة المصرية لبحوث الإعلام ، (جامعة القاهرة : كلية الإعلام ، العدد الرابع ، ديسمبر 1998 م) .

وقد أجرت الباحثة هذه الدراسة على العاملين في العلاقات العامة ببلدية دبي مستخدمة منهج دراسة الحالة .

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها :

- غالبية العاملين بالعلاقات العامة يفهمون العلاقات العامة فهما جزئياً باعتبارها عملية توصيل للمعلومات .
- أكثر من نصف العاملين في قسم العلاقات العامة من الحاصلين على درجات علمية جامعية في مجال الإعلام بشكل عام .
- هناك اهتمام من المؤسسة بالدورات التدريبية حيث أن كل العاملين في العلاقات العامة تقريباً التحقوا بدورات تدريبية إلا أنها ليست جميعاً في مجال العلاقات العامة .

- وبالنسبة لإدراك العاملين للأسس العلمية للعلاقات العامة أظهرت الدراسة عدة جوانب إيجابية أبرزها إيمان المبحوثين بأن ممارسة العلاقات العامة لابد لها أن تقوم على أسس من المعلومات التي تجمع وتُحلل بطريقة علمية .

10- دراسة ياسر العدوان (1996) بعنوان مستوى إنجاز وفاعلية وحدات العلاقات العامة في أجهزة الإدارة العامة في الأردن⁽¹⁾ وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى إنجاز وفاعلية وحدات العلاقات العامة في أجهزة الإدارة العامة الأردنية وعلاقته ببعض المتغيرات الشخصية والوظيفية إضافة إلى معرفة أثر متغيرات أعداد الموظفين ومساندة الإدارة العليا ووضوح الأهداف وأجريت دراسة على عينة قوامها (140) مفردة من موظفي العلاقات العامة في 16 وزارة و23 مؤسسة حكومية .

وقد استخدم الباحث استمارة الاستبيان لجمع البيانات ومن عينة الدراسة .
وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها :

- معظم ارتباطات وحدات العلاقات العامة مع مديرية أو قسم وقلمها تجدها ترتبط مع مستوى الإدارة العليا (مدير عام أو أمين عام) .

(1) ياسر العدوان ، مستوى إنجاز وفاعلية وحدات العلاقات العامة في أجهزة الإدارة العامة في الأردن ، مجلة دراسات ، (عمان : عمادة البحث العلمي ، العدد 1 ، 1996 م) .

- لم يكن هناك اى مشاركة أو خطط مرسومة ومكتوبة يقوم العاملون بتنفيذها .
- وجود تداخل في أعمال إدارة العلاقات العامة مع أقسام وإدارات أخرى مما يقلل من فرص إنجاز إدارات العلاقات العامة .
- كانت النسبة الغالبة من موظفي العلاقات العامة من الحاصلين على مؤهلات جامعية تلاهم الحاصلين على مؤهلات متوسطة .

11- دراسة هدى سيد لطيف (1994) بعنوان التطبيق العلمي لوظيفة العلاقات العامة في قطاع السياحة⁽¹⁾ قد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة أداء وظيفة العلاقات العامة وأسلوب التطبيق العلمي لها في قطاع السياحة وكيفية ممارسة أجهزة العلاقات العامة لمهامها وتقييم الجوانب التنظيمية والإدارية لوظيفة العلاقات العامة والقائمين عليها .

وقد أجرت الباحثة هذه الدراسة مستخدمة منهج المسح على عينة مكونة من :

أولاً : مديري العلاقات العامة وقد تم اختيارهم على أساس الحصر الشامل للعشر الجهات محل الدراسة بواقع مدير العلاقات العامة لكل جهة .

ثانياً : العاملون بالجهات محل الدراسة وبلغت هذه العينة (400) مفردة .

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها :

- يوجد جهاز متخصص للعلاقات العامة لدى سبع جهات من العشر محل الدراسة .
- أكثر من نصف الجهات محل الدراسة لا تقوم بإجراء بحوث أو دراسات في مجال العلاقات العامة ، فضلاً عن أن ما تقوم الجهات المتبقية لا يمثل نوع البحوث التي يمكن الاستفادة منه في تحديد أهداف العلاقات العامة ورسم سياساتها وبرامجها .
- تقوم جهتان فقط بوضع خطة لنشاط العلاقات العامة بهما بصفة دائمة إلا أنهما يقومان فقط بوضع خطط قصيرة أو متوسطة الأجل .

(1) هدى سيد لطيف ، التطبيق العلمي لوظيفة العلاقات العامة في قطاع السياحة ، رسالة دكتوراة ، غير منشورة ، (جامعة السويس : كلية التجارة بيور سعيد ، 1994 م) .

- بلغ عدد الجهات التي لا تقوم بتقييم أنشطتها أربع جهات ، كما أن بقية الجهات أغفلت التقييم السابق على التنفيذ وأيضا التقييم المرحلي وبالتالي فقد اقتصر ما تقوم به على التقييم النهائي فقط .

12 دراسة تحسين منصور رشيد (1993) بعنوان تنظيم و إدارة العلاقات العامة في الجهاز الحكومي الأردني و اتجاهات الإدارة العليا نحوها⁽¹⁾ وقد استهدفت دراسة الجوانب التنظيمية والإدارية وأساليب ممارسة العلاقات العامة وقياس اتجاهات الإدارة العليا نحوها في الجهاز الحكومي الأردني ، وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة منهج المسح لمسح أساليب ممارسة العلاقات العامة في الجهاز الحكومي الأردني وفي نفس الوقت قام بتطبيق المنهج المقارن للتعرف على درجات التوافق والتباين بين اتجاهات الإدارة العليا في المنشآت التي لا توجد بها إدارات علاقات عامة متفرعة وإنما تقوم بها وفق نمط معين وقد اجري الباحث هذه الدراسة على عينة مكونة من (77) جهازاً تم اختيارها عن طريق الحصر الشامل ومثلت ثلاثة أقسام هي الوزارات والمؤسسات العامة والدوائر المركزية .

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها :

- وجود إدارات علاقات عامة متفرعة عامة في (52) منشأة وبنسبة تصل إلى (67,53 %) وهذا يعد مؤشراً لعدم تقدير وظيفة العلاقات العامة وغياب المفهوم العلمي لها أو النظر إليها كوظيفة ثانوية في المنشأة .

- وجود تداخل بين مهام واختصاصات العلاقات العامة ومهام الإدارات الأخرى في المنشأة نفسها بنسبة تصل إلى حوالي (50 %) .

- لا يتناسب عدد العاملين بإدارات العلاقات العامة مع الاحتياجات الفعلية إضافة إلى عدم وجود الخبرة الكافية لدى الكثير من العاملين .

(1) تحسين منصور رشيد ، تنظيم وإدارة العلاقات العامة في الجهاز الحكومي الأردني وقضايا الإدارة العليا نحوها . دراسة ميدانية ، رسالة دكتوراه ، غير منشورة (جامعة القاهرة : كلية الإعلام ، 1993 م) .

13- دراسة على العنزي (1993) (1) استهدفت التعرف على تطور مجال العلاقات العامة في المملكة العربية السعودية والبيئة الاجتماعية والسياسية والاقتصادية للعلاقات العامة في المملكة ، وقد قام الباحث بعمل استطلاع للأراء على عينة من موظفي العلاقات العامة في جميع الوزارات ومعظم مؤسسات القطاع العام والشركات الحكومية ، وقد هدف الباحث من خلال هذا الاستطلاع لمعرفة النماذج التي يتم تطبيقها في عمل العلاقات العامة في المملكة العربية السعودية ومدى قيام أجهزة العلاقات العامة في السعودية بتطبيق نموذج ادوار " Broom " كذلك حاولت الدراسة التعرف على المستوى التعليمي للعاملين بأجهزة العلاقات العامة ومدى قيام هذه الأجهزة بالتدريب الداخلي لموظفيها : وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها :

- المستوى التعليمي للعاملين في أجهزة العلاقات العامة في المؤسسات محل الدراسة كان منخفض بالمقارنة بالمعايير أو المقاييس الغربية وهذا يرجع إلى حداثة التعليم العالي في المملكة .

- معظم المؤسسات تتيح تدريباً داخلياً للعاملين في مجال العلاقات العامة .

- يلعب موظفو العلاقات العامة دوراً رئيسياً في تقديم الاستشارة للإدارة العليا .

14 - دراسة سمير محمد حسين وخالد مرغلاني ورشاد سعيد هارون (1991) (2) .

وقد استهدفت دراسة الجوانب الإدارية والتنظيمية وأساليب ممارسة العلاقات العامة في الجهاز الحكومي بالمملكة العربية السعودية وهي من الدراسات الوصفية وقد أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من (133) جهة تم اختيارها بطريقة العينة العشوائية وتم إرسال صحائف الإستبانة إلى الجهات التي تم اختيارها في العينة وبلغت مجموع الجهات الممثلة في العينة التي خضعت للتحليل والدراسة (82) جهة .

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها :

- ارتفاع سبة وجود إدارات علاقات عامة في جميع الجهات الحكومية بصفة عامة .

- اتجاه أغلب الأجهزة الحكومية إلى ربط إدارة العلاقات العامة بالإدارة العليا كمستوى

إشرافي .

(1) Alanazi - Ali - Dabkal , Public Relations Role Models in the Kingdom of Saudi Arabia . (PIID , University of Ohio , 1993) Volume S4 - II A of Dissertation Abstracts International . P. 3914 .

(2) سمير محمد حسين ولغزون ، إدارة لعلاقات العامة في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية (الرياض : معهد الإدارة) ، 1995 .

- نقص المخصصات المالية عن القدر اللازم بالنسبة لجميع أنشطة العلاقات العامة لدى نسبة كبيرة من الجهات الحكومية تصل إلى (73 %) .

- هناك انخفاض واضح في نسبة الجهات التي تقوم بإجراء البحوث والدراسات للاستعانة بها في تخطيط أنشطة العلاقات العامة .

15- دراسة ممدوح بسيوني بيلي (1991) بعنوان أهداف ووظائف العلاقات العامة للمؤسسات الصحفية في مصر⁽¹⁾ وكان الهدف منها دراسة الجوانب الإدارية والتنظيمية وأساليب ممارسة العلاقات العامة في المؤسسات الصحفية في مصر .

وإستخدم الباحث في هذه الدراسة منهج المسح ، وأجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من (8) مؤسسات صحفية مصرية تمثلت في مؤسسة الأهرام - مؤسسة أخبار اليوم - مؤسسة دار التحرير للطبع والنشر - مؤسسة روزاليوسف - مؤسسة دار الهلال - مؤسسة دار التعاون - مؤسسة دار المعارف - وكالة أنباء الشرق الأوسط . وقد أسفرت هذه الدراسة عن عدد من النتائج أهمها :

- توجد أجهزة إدارية متفرغة للعلاقات العامة في كل المؤسسات الصحفية محل الدراسة فيما عدا مؤسسة دار التعاون للطبع والنشر .

- تتبع أجهزة العلاقات العامة في (50 %) من عينة الدراسة أعلى المستويات الإدارية في المؤسسة أما في (50 %) الأخرى فإن العلاقات العامة تخضع لأنواع مختلفة من التبعية الإدارية غير السليمة إدارياً وتنظيمياً كأن تتبع الإدارة العامة للتحرير أو الإدارة العامة لشؤون المبنى وغيرها .

- هناك تداخل بين وظائف جهاز العلاقات العامة ووظائف الأجهزة الأخرى في المؤسسات المختلفة .

- جميع أجهزة العلاقات العامة في المؤسسات الصحفية في مصر لا تقوم بتقويم نشاطها .

(1) ممدوح بسيوني بيلي ، أهداف ووظائف العلاقات العامة في المؤسسات الصحفية في مصر ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، (جامعة القاهرة : كلية الإعلام ، 1991 م) .

16- دراسة السيد جاد محمد راغب (1991) بعنوان وظيفة العلاقات العامة بنطاق الإدارة المحلية في مصر⁽¹⁾ هدفت إلى دراسة وظيفة العلاقات العامة في نظام الإدارة المحلية في مصر بالتطبيق على دواوين عموم محافظات القناة ، وذلك بهدف معرفة الدور الذي تقوم به هذه الوظيفة في الإدارة المحلية .

وكذلك لمعرفة واقع العلاقات العامة في دواوين عموم محافظات القناة وقد اشتملت عينة الدراسة المحافظات التالية (بور سعيد والإسماعيلية و السويس وشمال سيناء وجنوب سيناء) .
وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها :

- ارتفاع نسبة مفردات البحث التي لا تقوم بنشاط البحوث في العلاقات العامة حيث لا تقوم بالبحث غير ثلاث وحدات من الخمس محل الدراسة .
- عدم قيام بعض وحدات العلاقات العامة بتخطيط أنشطتها وبرامجها وإن وجد فهو تخطيط قصير الأجل ولا يوجد تخطيط طويل أو متوسط المدى .
- يتم نشاط الاتصالات من جانب وحدة العلاقات العامة في مجتمع البحث بصورة عشوائية وغير مخططة كما أن هذا النشاط محدد ويتم في المناسبات .
- يعتمد التقويم في وحدات العلاقات العامة في مجتمع البحث على الاتجاهات الشخصية والاجتهادات البعيدة عن الموضوعية .

17- دراسة مبارك واصل الحزمي (1990)⁽²⁾ استهدف من خلالها معرفة دور العلاقات العامة داخل مؤسسات المملكة العربية السعودية ومعرفة الخطط والطرق المستخدمة من قبل أجهزة العلاقات العامة لخلق صورة مفصلة عن المملكة العربية السعودية بوجه عام والمؤسسات قيد الدراسة بوجه خاص ، وقد تم جمع البيانات من مسؤولي وممارسي العلاقات العامة بواسطة الاستبيان والمقابلة واستخدمت الدراسة إحصائيات وصفية بسيطة في شكل تكرارات ونسب مئوية .

(1) السيد جاد محمد راغب ، وظيفة العلاقات العامة في نظام الإدارة المحلية في مصر دراسة ميدانية بالتطبيق على دواوين محافظات القناة ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، (جامعة قناة السويس : كلية التجارة بور سعيد ، 1991 م) .

2-(Al – Hazmi – Mubarak – Wasel , The Development Of , Public Relations in Saudi Arabia : a survey (Phd , university of Wayne State , U . S . A , 1990) Volume 52 – 02 A of Dissertation Abstract International . P , 342 .

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان أهمها :

- يستخدم ممارسو العلاقات العامة في المملكة العربية السعودية الخطابات كوسيلة اتصال داخل مؤسساتهم .

- يدرك مسئولو العلاقات العامة أهمية التدريب التخصصي لتحسين برامج العلاقات العامة في المملكة العربية السعودية .

- يرغب ممارسو العلاقات العامة في المؤسسات محل الدراسة في تفاعل أكبر مع مسئولى الحكومة وذلك من خلال الأنشطة المشتركة والاجتماعات المنتظمة .

18- دراسة عبد الرحمن عبدالله العتيبي وآخرون (1989)⁽¹⁾ وقد استهدف الباحثون من خلالها محاولة التعرف على نقاط القوة والضعف في أداء العلاقات العامة والمشكلات الاتصالية والإدارية التي تعاني منها واقتراح الحلول المناسبة لهذه المشكلات .

وقد استخدم الباحثون منهج المسح في هذه الدراسة إلى جانب استخدام منهج دراسة الحالة حيث تم تطبيق الدراسة على شركة " سمارك " البترولية بالمملكة العربية السعودية وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة من (33) موظف ومدير من موظفي العلاقات العامة بالشركة .

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان أهمها :

- عدم وجود تنظيم شامل لإدارة العلاقات العامة يوضح توزيع المهام والصلاحيات .

- عدم ممارسة أو تطبيق البحث وجمع المعلومات والتحليل ودراسة السوق ، وتقديم المشورة للإدارة العليا في مؤسسة مهمة مثل الشركة محل الدراسة .

- وجود تداخل في بعض الأنشطة والاختصاصات بين الإدارة العامة للعلاقات العامة والإدارات والأقسام الأخرى في الشركة .

19- دراسة سعود عبد العزيز بركات (1989)⁽²⁾ استهدفت دراسة الجوانب الإدارية والتنظيمية والاتصالية وأساليب ممارسة العلاقات العامة في الدوائر الحكومية وقطاع البترول بالمملكة وقد

(1) عبد الرحمن عبدالله العتيبي وآخرون ، تقويم أداء العلاقات العامة - دراسة لحالة شركة سمارك (1989 م) في المملكة العربية السعودية ، مجلة جامعة الملك سعود ، (الرياض : جامعة الملك سعود ، المجلد الثالث عشر ، العدد الإداري - 2 ، 2001) ص 311 - 337 .

(2) سعود عبد العزيز بركات ، دور العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية : دراسة تطبيقية على المؤسسة العامة للبترول والمعادن بترمين ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، (جامعة القاهرة : كلية الإعلام ، 1989 م)

استخدم الباحث في هذه الدراسة منهج المسح كما استخدم منهج دراسة الحالة حيث قام باختيار المؤسسة العامة للبترول والمعادن (بترومين) لكي يطبق عليها دراسته .

وقد أجرى الباحث هذه الدراسة على عينة مكونة من (31) مؤسسة حكومية وهي تمثل جميع المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية .

ومن أهم النتائج التي أسفرت عنها الدراسة الأتي :-

- توجد أجهزة العلاقات العامة بجميع المؤسسات الحكومية السعودية وتختلف هذه الأجهزة في تسميتها وتبعيتها الإدارية وان كانت اغلبها تقع تحت مسمى العلاقات العامة .
- تقوم جاهزة العلاقات العامة في العديد من المؤسسات الحكومية السعودية بأعمال لا تقع ضمن أعمال العلاقات العامة مما انعكس على إهمالها للعمليات الأساسية للعلاقات العامة وخاصة التخطيط للأنشطة وتقويمها .
- أما من حيث قيام أجهزة العلاقات العامة بإجراء قياسات الرأي العام للجمهور الداخلي والخارجي وقيامها بإجراء البحوث المختلفة فقد تبين أن المؤسسات الاقتصادية هي أكثر المؤسسات اهتماما بالبحوث خصوصا البحوث التسويقية .

20- دراسة هدى سيد لطيف (1985) بعنوان تقييم العلاقات العامة في الشركات الطيران في المملكة العربية السعودية⁽¹⁾ وقد هدفت إلى دراسة الجوانب التنظيمية والإدارية لأجهزة العلاقات العامة لعينة من شركات الطيران التي تعمل في مصر وأساليب ممارسة العلاقات العامة بها وتقييم هذا الأداء ودراسة مشكلاته ومعوقاته وأساليب مواجهتها وقياس مدى فاعلية هذه الوظيفة بالنسبة لتحقيق الأهداف التنظيمية في إطار المسؤولية الاجتماعية لهذه الشركات .

قامت الباحثة بإجراء الدراسة على عينة قوامها (6) شركات طيران من ضمنها مصر للطيران أما عينة العاملين (الجمهور الداخلي لشركات الطيران) فقد بلغ عددهم (100) مبحوث ، إلى جانب عينة (الجمهور الخارجي لشركات الطيران) وبلغ عددهم (600) مبحوث

(1) هدى سيد لطيف ، تقييم وظيفة العلاقات العامة في شركات الطيران في البيئة التنظيمية المصرية ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، (جامعة بنها : كلية للتجارة ، 1985 م) .

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان أهمها :

- توجد أجهزة علاقات عامة في (80 %) من شركات الطيران محل الدراسة .
- تتجه أغلبية الشركات إلى تحديد المستوى الإداري للعلاقات العامة عند مستوى إدارة أو إدارة عامة كما أن تبعيتها تكون للإدارة العليا .
- لا تقوم إدارات العلاقات العامة بهذه الشركات بأعمال لا تدخل في نطاق اختصاصها .
- ضعف الاهتمام بإجراء البحوث في شركات الطيران عينة الدراسة .
- معظم خطط العلاقات العامة قصيرة المدى وتفتقد معظم الشركات إلى التخطيط طويل المدى .

21- دراسة مي عبد الواحد عبد الغفار الخاجة (1985)⁽¹⁾ هدفت إلى دراسة الجوانب الإدارية والتنظيمية وأساليب ممارسة العلاقات العامة في الوزارات والدوائر الحكومية المحلية وبعض الشركات الخدمية والصناعية والتجارية للتعرف على أهم الجوانب السلبية ونواحي القصور في تلك الممارسات وأهم الجوانب الإيجابية فيها وقد أجرت الباحثة هذه الدراسة مستخدمة منهج المسح على عينة مكونة من (65) مفردة ممثلة لثلاث قطاعات مختلفة هي (القطاع العام والحكومي والقطاع الخاص والقطاع المشترك) .

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان أهمها :

- يوجد لدى (63 %) من الجهات التي أجريت عليها الدراسة أجهزة علاقات عامة متفرغة .
- الحق جهاز العلاقات العامة بالإدارة العليا في (57,9 %) من الجهات التي أجريت عليها الدراسة .
- يوجد تداخل بين أعمال جهاز العلاقات العامة وأعمال الأجهزة الأخرى حيث أن هناك إدارات أخرى ببعض المنشآت تمارس أعمال وظيفة العلاقات العامة وبالمثل فإن العلاقات العامة تمارس أعمالاً لا تدخل ضمن اختصاصها .

(1) مي عبد الواحد الخاجة ، تنظيم وإدارة العلاقات العامة بدولة الإمارات العربية المتحدة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، (جامعة القاهرة : كلية الإعلام ، 1985 م) .

- قلة عدد القوى العاملة في أجهزة العلاقات العامة كم أن معظمها من ذوى المؤهلات المتوسطة هذا إلى جانب أن نسبة المتخصصين في مجال العلاقات العامة من بين مجموع العاملين لا يتجاوز (2,1 %) .

- تدنى نسبة الجهات التي تستعين بالبحوث لتخطيط أنشطة وبرامج العلاقات العامة .
- بلغ المتوسط العام للجهات التي تخطط لأنشطة العلاقات العامة (87,8 %)
تركز (74,2 %) من هذه الخطط على خطط متوسطة الأجل .

22- دراسة سمير محمد حسين (1982) بعنوان دراسات في العلاقات العامة (1) وقد أجريت بهدف دراسة الجوانب الإدارية والتنظيمية وأساليب ممارسة العلاقات العامة في مصر ، والتقويم الموضوعي لهذه الجوانب والأساليب المتبعة واقتراح نوع التوصيات التي يمكن أن تسهم في مواجهة المشكلات التي تعترض أداء أجهزة العلاقات العامة في مصر ، إلى جانب معرفة التطور الذي حدث في ممارسة العلاقات العامة في مصر منذ عام (1974 - 1980) .

وقد أجرى الباحث هذه الدراسة على عينة مكونة من (71) مفردة مقسمة إلى أربعة قطاعات على النحو التالي (شركات وبنوك - جهات حكومية - هيئات عامة وذات طبيعة خاصة - أجهزة حكم محلي) .

ومن أهم النتائج التي أسفرت عنها الدراسة الأتي :-

- جميع الجهات التي أجريت عليها الدراسة يوجد بها أجهزة مقترحة للعلاقات العامة .

- تحدد (54 %) من الجهات المستوى الإداري للعلاقات العامة عند مستوى إدارة وهذا يعنى دخولها ضمن نطاق مستوى الإدارة التنفيذية التالية لوظائف الإدارة العليا .

(1) سمير محمد حسين ، دراسات في العلاقات العامة ، ط 1 ، (القاهرة : عالم الكتب ، 1982 م) .

- تتداخل اختصاصات أجهزة العلاقات العامة مع اختصاصات ووظائف الأجهزة الأخرى في (60,8 %) من الجهات التي أجريت عليها الدراسة ، كما أن أجهزة العلاقات العامة تقوم بأعمال لا تعتبر من اختصاصها في (26,6 %) من الجهات محل الدراسة .

- هناك زيادة واضحة في أعداد العاملين بأجهزة العلاقات العامة في مختلف الجهات التي أجريت عليها الدراسة .

- نسبة المنشآت التي تقوم بوضع خطة لنشاط العلاقات العامة بصفة دائمة تصل إلى (60,5 %) .

23- دراسة حسن أحمد الحسن (1979) بعنوان العلاقات العامة في المؤسسات الصناعية في السودان⁽¹⁾ هدفت إلى دراسة المشكلات الإدارية والوظيفية ومشكلات التطبيق من خلال ممارسة العلاقات العامة في قطاع الصناعي في السودان ، وقد أجرى الباحث هذه الدراسة على عينة طبقية عشوائية مكونة من (34) منشأة من المنشآت الصناعية التابعة للقطاع الحكومي والقطاع المشترك .

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان أهمها :

- تتجه كثير من المنشآت إلى عدم تخصيص جهاز متفرغ لمباشرة نشاطات العلاقات العامة حيث بلغت نسبتها (46,3 %) .

- تميل النسبة الغالبة من المنشآت إلى جعل التبعية الإدارية للعلاقات العامة للإدارة العليا إلا أنه ثبت من خلال الدراسة أن هذه التبعية شكلية وليست تبعية حقيقية .

- نسبة الجهات التي لا تقوم بوضع خطط لأنشطتها تمثل (27 %) وهي نسبة مرتفعة بالنسبة لأهمية عملية التخطيط .

- أتضح من الدراسة أن (33,3 %) من إجمالي الأجهزة محل الدراسة تعاني من نقص المخصصات المالية لنشاط العلاقات العامة .

(1) حسن أحمد الحسن ، العلاقات العامة في المؤسسات الصناعية في السودان - دراسة ميدانية لعينة من هذه المؤسسات ، رسالة ماجستير ، غير منشورة (جامعة القاهرة : كلية الإعلام ، 1979 م) .

24- دراسة سمير محمد حسين (1975) بعنوان إدارة العلاقات العامة في مصر (1) هدفت إلى دراسة الجوانب الإدارية والتنظيمية لأجهزة العلاقات العامة وطرق ممارسة الوظائف الأساسية للعلاقات العامة ويعتبر هذا البحث من البحوث الوصفية وقد أجرى الباحث هذه الدراسة على عينة مكونة من (95) مفردة مقسمة إلى خمس قطاعات هي الشركات والمؤسسات العامة والهيئات العامة والجهات الحكومية وأجهزة الحكم المحلي .

ومن أهم النتائج التي أسفرت عنها الدراسة الآتي :-

- تزايد نسبة وجود أجهزة علاقات عامة متفرغة في جميع المنشآت بصفة عامة .
- وجود نسبة كبيرة من أجهزة العلاقات العامة تتداخل اختصاصاتها مع اختصاصات ووظائف أجهزة أخرى في المنشأة إلى جانب قيامها بأعمال لا تعتبر من اختصاصها .
- تمثل الجهات التي لا تقوم بوضع خطة لنشاط العلاقات العامة بها (37,5 %) من مجموع الجهات التي أجريت عليها الدراسة وهي نسبة مرتفعة بالقياس إلى أهمية عملية التخطيط .
- انصراف غالبية أجهزة العلاقات العامة عن استخدام البحوث في تخطيط نشاطها .
- ضالة نسبة أجهزة العلاقات العامة التي تقوم بتقويم نشاطاتها حيث تصل إلى (39 %) وذلك على الرغم من أهمية عملية التقويم .

(1) سمير محمد حسين ، إدارة العلاقات العامة في مصر ، دراسة ميدانية ، (لقاهرة : دار الشعب ، 1975 م) .

ثانياً : الدراسات الأجنبية :

1- دراسة كيلي هويل Kelly C – Howell (2002) (1) وقد هدفت هذه الدراسة إلى المقارنة بين العلاقات العامة في أمريكا وأستراليا ووجدت الدراسة الفروق التالية بين العلاقات العامة في البلدين :-

- العلاقات العامة في أستراليا حديثة النشأة فقد دخلت العلاقات العامة أستراليا بعد الحرب العالمية الثانية بقليل على يد الأمريكي دوجلاس آرثر (Douglas Mac Arthur) إلا أنها لم تدرس في الجامعات إلا منذ (25 – 30) سنة فقط .

- رغم التقدم الأكاديمي للدراسات العليا في الولايات المتحدة إلا أن المناهج في المرحلة الجامعية متساوية بين البلدين .

- تتفق المؤسسات الأمريكية ميزانيات كبيرة أكثر من نظيراتها في أستراليا فيما يتعلق ببرامج العلاقات العامة .

- يتراوح عدد العاملين بأجهزة العلاقات العامة في الوزارات الأسترالية ما بين (5 – 10) أفراد .

2- دراسة هوانج هوى Huang – Yi – Hui (1997) (2) وقد هدفت الدراسة إلى اكتشاف العلاقات السببية لثلاثة مفاهيم تتمثل في خطط العلاقات العامة – علاقات المنظمة بالجمهور واستراتيجيات إدلرة الصراع ، وقد قام الباحث بجمع البيانات من ممارسي العلاقات العامة في تايوان وبلغ إجمالي الردود (301) رداً .

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها :

- يعتبر الاتصال ذو الاتجاهين مؤشراً جيداً للثقة والرضا وكان للأنشطة الاجتماعية تأثيراً محدوداً على العلاقات القائمة بين المنظمات والجمهور .

(1) Kelly C. Howell , A comparative Study of Australian and American Public Relations , Public Relations Quarterly , (Vol . 47 , N04 , winter 2002) p.p 4-7 .

(2) Huang – Yi – Hui , Public Relations Strategies ,Relational outcomes,and conflict Management strategies (Taiwan , China) .(PHD , (University of Maryland , 1997) volume 58 – 11 A at Dissertation Abstracts International .P, 4112 .

- إن استخدام الاتصال ذا الاتجاهين يمكن أن ينتج عنه تبادل محكوم في العلاقة وهذا التبادل يمكن أن يؤدي إلى البحث عن حلول مقبولة أو المساعدة من قبل طرف ثالث لحل النزاع
- إن استخدام الاتصال ذا الاتجاهين يمكن أن يخلق الثقة في العلاقة بين المنظمات والجمهور .

3- دراسة شو وي وسوجيان وكيم شو Chow – Hou Wee , Soo . Jiuan Tan and Kim –Ling Chew (1996)⁽¹⁾ هدفت هذه الدراسة إلى تقييم تطبيقات الجوانب الإستراتيجية للعلاقات العامة للشركات في سنغافورا وبالتحديد فيما يتعلق بكيفية استجابة الشركات ذات الهيكل التنظيمي المتعدد لتحديات تطبيق جوهر أنشطة العلاقات العامة وقد قام الباحثون بتصميم استمارة استبيان تم إرسالها إلى (383) منظمة من منظمات القطاع الخاص والعام وقد تم الحصول على (111) استبيان بمعدل استجابة (28,98 %) .
وتم استبعاد عدد (2) استمارة استبيان غير كاملتين ليصبح إجمالي العينة (109) شركة بنسبة (28,46 %) .

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها :

- الشركات الخدمية أكثر استخداماً للأنشطة المرتبطة بالعلاقات العامة .
- الشركات الأصغر حجماً هي الأكثر اهتماماً بالجمهور الداخلي .
- يتم ممارسة العلاقات العامة مع المجتمع في المنظمات لا تبذل الجهد الكافي لتقييم أنشطة العلاقات العامة .

4- دراسة تومسون Steven Thomsen (1994)⁽²⁾ وكان الهدف منها اكتشاف كيفية استخدام قواعد البيانات وخدمات المعلومات بواسطة المتخصصين في العلاقات العامة في أماكنها المحددة وكيفية تعلم المشاركين لهذه المهارات بشكل يرتبط بأدوارهم التنظيمية ومدى شعورهم بالأهمية من خلال مشاركتهم في صنع القرار في منظماتهم وأجريت

(1) Chow – Hou Wee , Soo . Jiuan Tan and Kim - Ling Chew , Organizational Response to Public Relations :An Empirical study of Firms in Singapore , Public Relations Review , (Vol . 22 , No . 3 , fall 1996) p.p 259 – 275 .

(2) Thomsen – Steven – Riley , Information Entrepreneurship and Practitioner "Power" : A Qualitative Study at Commercial Online Database Use in Corporate Public Relations PHD ,(University of Georgia , 1994) volume 55 – 09 A of Dissertation Abstracts International .P,2622.

دراسة على عينة قوامها (17) مفردة يمثلون (12) مؤسسة أمريكية يعملون في مجال العلاقات العامة تم جمع المعلومات منهم عن طريق المقابلات المتعمقة .

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها :

- إن العاملين في مجال العلاقات العامة والذين يمتلكون مهارة استخدام قواعد البيانات يعكسون أهمية إدارة العلاقات العامة في التنظيم الإداري كما أنهم يصبحون أكثر وعياً وإدراكاً بالموقف السياسي والاجتماعي للمنظمة التي يعملون بها كما يدركون غرض استخدام البيانات الأمر الذي يولد فيهم شعوراً بالقوة الشخصية والمشاركة في التنظيم الإداري .

- إن العاملين في مجال العلاقات العامة والذين يستخدمون قواعد البيانات قاموا بتطوير أدوار الالتزام الإعلامي لأنفسهم وهم يعتبرون أن قوتهم ترجع إلى استخدام قواعد البيانات في أبحاث تنظيمية مفصلة باستخدام التكنولوجيا في مراجعة القضايا في أوقاتها الحقيقية أي وقت وقوعها وذلك لتكون معلوماتهم جاهزة أمام الإدارة العليا المخولة باتخاذ القرار .

5- دراسة جارسيا Benaon – Garcia (1994)⁽¹⁾ وهدفت الدراسة إلى التنبؤ بالاتجاهات التي سوف تؤثر على ممارسة العلاقات العامة بحلول عام 2000 والتعرف على المهارات القيادية لمدير العلاقات العامة الناجح في القرن الحادي والعشرون ، وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة من عشرة خبراء في العلاقات العامة يمثلون الشركات ومؤسسات التعليم العالي .

وقد قام المبحوثون بتقدير اختصاصات ممارسي العلاقات العامة والتنبؤ بالمهارات القيادية الواجب توافرها في مدير العلاقات العامة في الألفية الجديدة وتم بعد ذلك عملية التحليل التي أيدت (25) مراجعة من أصل (47) مراجعة بحثية و (12) اتجاهها من أصل (15) اتجاهها ذكرها المتناقشون تم تصنيفها كالتالي :

- السمعة الحسنة والدور التنظيمي وألية رجع الصدى والسلطة ورئيس الموظفين التنفيذيين

(1) Benaon – Garcia , Rogers, Public Relations 2000 : Trends Shaping practice and leadership . (EDD , University of Pepperdine , 1994) volume 56 -01 A of Dissertation Abstracts international . p , 17 .

والتغيرات في وسائل الإعلام ومؤثرات التكنولوجيا والتدقيق والاعتماد أو الثقة في وسائل الإعلام والدقة والمسئولية والممارسات الأخلاقية والتنبؤ بالقضايا وتنظيمها والثقافة المؤسسية والتنوع في تعدد الثقافات ومؤثرات الاقتصاد على التوظيف والتنظيم والممارسة بشكل دولي أو عالمي وجماعات المصالح الخاصة والتعليم وكثافة المعرفة وقاعدة المعرفة والاتصالات المتكاملة والانتهاكات من المجالات أو الميادين الأخرى .

وقد اقترح المبحوثون عشر مهارات قيادية يجب توافرها في قائد العلاقات العامة في الألفية الجديدة وهي :

1- الرؤية Vision

2- التغيير Change

3- الاستشراف العالمي Global outlook

4- تعهد المؤسسة organizational commitment

5- المعرفة الواسعة Brood Knowledge

6- الاتصال الشخصي interpersonal communication

7- الأبحاث Research

8- الإدارة Managing

9- مواجهة المخاطر Risk – taking

10- الاتجاهات الحالية والتعليم المهني المتواصل

Current trends and continuing professional education

6- دراسة كاثي روجرز- Cathy – Rogers Franki (1993) ⁽¹⁾ وقد هدفت هذه الدراسة إلى تحديد ما إذا كانت العلاقات العامة للرؤساء كيندي وجونسون و نيكسون تعتبر جزءاً من خطتهم أو تخطيطهم للعلاقات العامة بشكل عام وهل العلاقات العامة جزء من وظيفة الإدارة

(1) Franki – Cathy- Rogers , Public Relations in The White House : News Management by president Kennedy , Johnson and Nixon (Kennedy Administration , Johnson Administration Nixon Administration) .(PHD, University of Ohio , 1993) volume 54 – 05 A of Dissertation of Abstracts international . P, 1580 .

وقد قامت الباحثة بالتعرف على دور نظرية (Dozier) , (Broom) للعلاقات العامة على الممارسات الرئاسية للعلاقات العامة والتي تقدم مفهوماً جديداً للدراسة التاريخية لجهود البيت الأبيض في إدارة الأخبار .

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها :

- كانت العلاقات العامة في ظل حكومة نيكسون أكثر وضوحاً من ذي قبل نظراً لأن هذه الحكومة أسست أول مكتب أو جمعية لتنسيق مجهودات العلاقات العامة .
- تعتبر مرحلة " المعلومات العامة " هي الأكثر تطبيقاً في العلاقات العامة في الحكومات الثلاث .
- تلعب شخصية الرئيس دوراً هاماً في علاقاته الخاصة مع وسائل الإعلام وفي اختياره لمساعديه وخاصة مساعديه لشؤون الصحافة .

7- دراسة ماري سالوت Marie Sallot (1993) ⁽¹⁾ وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اثر انتشار العلاقات العامة بواسطة التغطية الصحفية الغير سليمة وكذلك عمل الأشخاص غير المتخصصين الذين يستخدمون مصطلح العلاقات العامة بغير وجه حق ، وكان الفرض العام للدراسة (إن العلاقات العامة سوف تكون أكثر انتشاراً عند السماح للمشاركين فيها بالعمل عن طريق الاتصال ذي الاتجاهين ولكن عند حدوث العكس أي استخدام الاتصال ذي الاتجاه الواحد فإن انتشار العلاقات العامة سوف يكون محددًا) وقد بلغت عينة الدراسة (595) مفردة من المراهقين والطلاب في التعليم الجامعي .

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها :

- تزيد شهرة العلاقات العامة عندما يتم التعرف على الدوافع الخيرية وتلغى الدوافع الأخرى في المادة الإعلامية .

(1) Sallot- Lyne – Marie, The Effects of Motive Communication style , and licensing on the Reputation of Public Relations : An Impression Management perspective . (PIID , University of Florida , 1993) volume 55 – 07 A of Dissertation of Abstracts international . P , 1732 .

- إن القيام بمنح تراخيص لممارسة العلاقات العامة يعد وسيلة لتحسين انتشارها ولكن يجب أن تكون هناك قيود صارمة ضد الأفراد غير المتخصصين في العلاقات العامة .
- أن الاتصال ذو الاتجاهين أكثر فاعلية وقوة في عمل العلاقات العامة .

8- دراسة أفانينا جرجري Evanina – Gregory (1991)⁽¹⁾ وقد أجريت هذه الدراسة بسبب العدد المتزايد من الطلاب الذين يسجلون أسماءهم في برامج تدريب الخريجين في مجال الصحافة والاتصالات والعلاقات العامة وبسبب قلة المواد المنشورة التي تم تخصيصها لأراء أصحاب العمل من المتقدمين لشغل الوظائف الذين يحملون درجة الماجستير .

وقد قام الباحث بعمل استطلاع رأي مكون من ثمان صفحات تم إرساله بالبريد إلى (180) من مديري العلاقات العامة في ولاية (بنسلفانيا) وقد ركز هذا الاستطلاع على المعلومات الديمغرافية للمشاركين ، ومناهج التوظيف التي يستخدمها اغلب المشاركين وأهمية الخلفية الأكاديمية ومجالات التدريب والعوامل المهنية ومهارات التدريب على الاتصال والسمات الشخصية لدى المشاركين كما قام الباحث بوضع عدد من الأسئلة تتعلق بدرجة الماجستير وكيف ترتبط هذه الدرجة العلمية بالتوظيف وأراء المشاركين حول درجاتهم العلمية وأهمية هذه الدرجات .

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها :

- أكثر من نصف المشاركين في الاستطلاع يحملون درجات جامعية ودراسات عليا .
- أما بالنسبة لأهمية درجة الماجستير فأنها تختلف من مؤسسة إلى أخرى حيث يرى البعض أنها مفيدة فيما يتعلق بدعم مهارات ممارسي العلاقات العامة .

(1) Evanina – Gregory , Pittsburgh Public Relations survey : Preferred Backgrounds for Employees – Pennsylvania . (MA, point park college , 1991) volume 30 -03 A of Dissertation Abstracts international , P, 413 .

9-دراسة ميشيل رايان وديفيد مارتنسون Michael Ryan and David

Martinson (1990)⁽¹⁾ وقد هدفت إلى التعرف على آراء ممارسي العلاقات العامة

حول أهمية أبحاث العلوم الاجتماعية ومدى استخدام المتخصصين في العلاقات العامة لها والأساليب التي يتم استخدامها لإجراء هذه البحوث .

وقد قام الباحثان بإجراء الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (111) ممارس للعلاقات العامة تم اختيارهم من أعضاء جمعية العلاقات العامة بأمريكا حيث تم جمع البيانات عن طريق الاستبيان البريدي الذي أرسل إلى (200) ممارس للعلاقات العامة وقد أجاب على الاستبيان (56 %) من المبحوثين .

وتوصلت الدراسة إلى عدد من نتائج منها :

- اتفق معظم المبحوثين على أهمية فهم ممارسي العلاقات العامة لأساليب أبحاث العلوم الاجتماعية .
- كانت أكثر طرق البحث استخداماً هي أبحاث المجموعات المركزة والاستبيانات البريدية والتلفونية والمقابلات الشخصية .
- أكد أكثر من نصف المبحوثين على أن المعرفة بأساليب أبحاث العلوم الاجتماعية من الجوانب الأساسية للتخصص في العلاقات العامة .

(1) Michael Ryan and David Martinson , Social Science Research , Professionalism and Public Relations Practitioners , Journalism Quarterly , (Vol . 67 . No 2 . Summer 1990) .

تعليق الباحث على الدراسات السابقة

أولاً : الدراسات العربية :-

- من خلال الإطلاع على الدراسات العربية العديدة التي أجريت في الوطن العربي عن العلاقات العامة سواء في القطاع الحكومي أو غيره من القطاعات فقد لاحظ الباحث أن بعض هذه الدراسات هدفت إلى التعرف على الأنشطة التي تمارسها العلاقات العامة في المنظمات المختلفة والبعض اتجه إلى دراسة الجوانب التنظيمية والإدارية وأساليب ممارسة العلاقات العامة بهذه المنظمات ، كما أن هناك عدداً من الدراسات حاولت التعرف على اتجاهات القيادات العليا تجاه العلاقات العامة ولكن هذه الدراسات لم تتطرق إلى الجهود التي تبذلها العلاقات العامة في المجال الإداري ، كما أنها لم تسع للتعرف على أكثر وسائل الاتصال تدعياً للعلاقات المتميزة بين المنظمات و جماهيرها .

- أما من الناحية المنهجية فإن الدراسات العربية السابقة تدرج في إطار البحوث الوصفية وقد اعتمدت هذه الدراسات على البحوث الميدانية حيث استخدمت منهج المسح إلى جانب منهج دراسة الحالة .

أهم النتائج التي خلصت إليها الدراسات العربية :

- نقص الاعتمادات المادية المخصصة لأجهزة العلاقات العامة .
- نقص الأفراد المتخصصين العاملين بأجهزة العلاقات العامة وقلة خبراتهم .
- التداخل في الاختصاصات والمهام بين إدارات العلاقات العامة والإدارات الأخرى حيث تبين وجود نسبة كبيرة من إدارات العلاقات العامة تقوم بأعمال لا تمت لاختصاصاتها بأي صلة ، هذا إلى جانب قيام إدارات أخرى في المنظمة بأعمال تعد من صميم اختصاصات العلاقات العامة .
- عدم وجود تعاون بين إدارات العلاقات العامة والإدارات الأخرى بالمنظمة .
- لا يوجد اهتمام ببحوث ودراسات الرأي العام رغم أهميتها البالغة في مجال العلاقات العامة
- الافتقار إلى التخطيط السليم لأنشطة العلاقات العامة .

- عدم الاهتمام بتقويم أنشطة العلاقات العامة والعمل على تصحيحها وتصويبها للوصول إلى أفضل النتائج الممكنة في ممارسة هذه الأنشطة .

ثانياً : الدراسات الأجنبية :

لقد خرجت الدراسات الأجنبية من طور البحث في مجالات الإدارة والتنظيم وأنشطة العلاقات العامة وغيرها من الدراسات التي لازلت الدراسات العربية تخوض فيها وذلك نظراً لان هذه النوعية من الدراسات قد تم إجراؤها في فترات تاريخية سابقة وهذا ناتج طبيعي لظهور العلاقات العامة في الدول الغربية وأمريكا منذ بدايات القرن الماضي ، لهذا فإن الدراسات الأجنبية تبحث في مواضيع أخرى مثل دور العلاقات العامة في إدارة الصراع والبيئات المناسبة لعمل العلاقات العامة ووسائل الاتصال الأكثر فعالية في تدعيم علاقة المنظمة ب جماهيرها والمواصفات القيادية لممارس العلاقات العامة في عصرنا الراهن والكيفية المثلى لاستخدام قواعد المعلومات في دعم العلاقات بين المنظمة وجماهيرها وغيرها من الدراسات الداعمة للتوجهات الحديثة للعلاقات العامة التي تحاول وبقوة أن توجد لنفسها مكاناً مرموقاً في النظام الإداري وان تكسب ثقة ودعم الإدارة العليا التي أصبحت تعتمد اعتماداً كبيراً على العلاقات العامة في توجيهها عند اتخاذ اي قرارات مصيرية خاصة بالمنظمة أو جماهيرها .

أهم النتائج التي خلصت إليها الدراسات الأجنبية :

- تؤدي العلاقات العامة دوراً هاماً في تقديم الاستشارة للإدارة العليا .
- يعد الاتصال ذو الاتجاهين من أكثر أنواع الاتصال فاعلية وقوة في مجال العلاقات العامة
- هناك أهمية متزايدة لامتلاك ممارسي العلاقات العامة مهارات استخدام قواعد البيانات والتي تجعل منهم أكثر وعياً وإدراكاً بالموقف السياسي والاجتماعي للمنظمات التي يعملون بها وهذا بدوره يجعل معلوماتهم جاهزة أمام الإدارة العليا المخولة باتخاذ القرار .
- هناك اهتمام واضح بالتدريب المتواصل لممارسي العلاقات العامة لدعم قدراتهم ومهاراتهم في مجال العلاقات العامة .
- هناك أهمية كبيرة للدرجات التخصصية العليا (الماجستير والدكتوراه) في مجال العلاقات العامة . حيث ترى الأبحاث أن لها دوراً مهماً في دعم مهارات ممارسي العلاقات العامة.

المبحث الثالث

الإجراءات المنهجية

- تساؤلات الدراسة.
- المنهج المستخدم في الدراسة.
- أدوات جمع البيانات.
- مجتمع الدراسة والعينة.
- مجالات الدراسة.
- أساليب الدراسة.
- المعالجة الإحصائية للبيانات.

تساؤلات الدراسة

بناء على المشكلة البحثية التي تقوم عليها الدراسة ومن خلال الاطلاع على الدراسات السابقة التي أجريت على العديد من المؤسسات المشابهة في دول مختلفة فإن هذه الدراسة تقوم على شقين من التساؤلات ، الشق الأول منها يتعلق بالجانب النظري الذي يعالج موضوع العلاقات العامة والأسس العلمية في تخطيط وإدارة العلاقات العامة نظريا . والشق الثاني منها يتعلق بالدراسة الميدانية على صندوق الضمان الاجتماعي لكل من طرابلس وبنغازي وقران .

ويمكن تحديد هذه التساؤلات على النحو التالي :-

أولاً : التساؤلات المتعلقة بالجانب النظري :-

- س 1 - ما هي مراحل نشأة وتطور العلاقات العامة ؟ ما هو مفهومها وأهميتها ؟
- س 2 - ما أهمية العلاقات العامة في المجتمعات الإنسانية والاجتماعية ؟
- س 3 - ما أهم مهام وظائف العلاقات العامة ؟
- س 4 - ما هي الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها أجهزة العلاقات العامة ؟
- س 5 - ما الأساليب والوسائل التي تعتمد عليها العلاقات العامة في أداء وظائفها ؟
- س 6 - ما هي القواعد والمبادئ والمعايير التي تحكم أعمال العلاقات العامة ؟

ثانياً : التساؤلات التي تتعلق بالجانب الميداني :-

- س 1 - ما هي الأسس العلمية في تخطيط وإدارة العلاقات العامة بالمؤسسات الاجتماعية ؟
- س 2 - ما العلاقة بين الأسس العلمية في تخطيط وإدارة العلاقات العامة بالمؤسسات الاجتماعية وبين مدى نجاح هذه المؤسسات في أداء وظائفها ؟

س 2 - ما العلاقة بين الأسس العلمية في تخطيط وإدارة العلاقات العامة بالمؤسسات الاجتماعية وبين مدى نجاح هذه المؤسسات في أداء وظائفها ؟

س 3 - ما الأسس العلمية التي تعمل من خلالها إدارة العلاقات العامة بصندوق الضمان الاجتماعي في كل من طرابلس وبنغازي وفزان .

س 4 - ما مدى واقعية الممارسة العملية للأساليب المتطورة من قبل إدارة العلاقات العامة بالمؤسسات الاجتماعية موضع الدراسة ؟

س 5 - ما العلاقة بين الأسس العلمية في تخطيط وإدارة العلاقات العامة وبين الواقع المالي والإداري والوظيفي لهذه الإدارة بالمؤسسات الاجتماعية موضع الدراسة ؟

س 6 - ما مدى أهمية وواقع ودور العلاقات العامة بين الإدارات الأخرى بالمؤسسات الاجتماعية موضع الدراسة ؟

المناهج المستخدمة في الدراسة

تعد المناهج العلمية وطرقها من الخطوات الأساسية في إجراء وإعداد أي دراسة أو بحث علمي وفقاً للأسس العلمية المتفق عليها حيث تحتاج كل الدراسات في جميع العلوم الإنسانية والاجتماعية والتطبيقية إلى مجموعة من المناهج لكي تسير الدراسة أو البحث في الطريق العلمي المنهجي المنطقي ويعتمد الباحث عند إجراء أي دراسة على مناهج علمية بحيث يستطيع تحقيق أهدافها وغاياتها العلمية وذلك لأن الاعتماد عليها في أداء واستكمال الخطوات البحثية تصبح بمثابة الطريق أو الوسيلة التي تحدد وتوضح للباحث الأساليب الصحيحة والسليمة التي من الضروري أن يعمل ويجري دراسته من خلالها .

وبناء على ذلك فإن التعريف المنهجي أو العلمي الاصطلاحي للمنهج وفقاً لوجهات نظر العلماء والمتخصصين في هذا المجال هو (طريقة موضوعية يتبعها الباحث لدراسة ظاهرة من الظواهر بقصد تشخيصها وتحديد أبعادها ومعرفة أسبابها وطرق علاجها والوصول لنتائج عامة يمكن تطبيقها وتعميمها) (1) .

(1) محمد الصاوي محمد مبارك ، البحث العلمي نسبه كتابته ، بنون طبعة ، القاهرة ، المكتبة الأكاديمية ، 1992 ، ص 26 .

وفقا لذلك نرى أن منهج الدراسة والبحث يمنح ويساعد الباحث في عملية تنظيم الأفكار وترتيبها حسب أهداف وغايات الدراسة بالإضافة إلى مساهمة المنهج في الوقوف على الحقائق والتعرف على المعلومات ذات الصلة بموضوع الدراسة مع التأكيد من صحة المعلومات أو عدمها .

ومن هنا تعد المناهج المستخدمة في الدراسات والبحوث التطبيقية والنظرية من المبادئ والأسس والقواعد الأساسية التي تساهم إلى أبعد حد في نجاح عملية هذه الدراسات والبحوث وذلك من خلال وصولها إلى نتائج علمية دقيقة بعيدة عن التحيز وقائمة على الموضوعية في الدراسة والمعالجة والتطبيق العلمي المنهجي .

وعليه فإن هذه الدراسة تعتمد على مجموعة من المناهج العلمية التي تخدم أهداف الدراسة وغاياتها والتي تتمثل فيما يلي :-

1- المنهج التاريخي :-

هذا المنهج يقوم أساسا على تتبع الظواهر والقضايا والمشكلات العلمية التي تحتاج إلى دراسة من الناحية التاريخية وذلك للوقوف عليها من بدايتها وحتى نهايتها (1) . وفي إطار دراستنا هذه نستخدم هذا المنهج التاريخي في الجانب النظري من خلال الكتب والمراجع والملفات وذلك بما يتعلق بالعلاقات العامة من حيث نشأتها وتطورها ومفهومها وأهميتها ووظائفها وكل ما يتصل بعلم العلاقات العامة بالإضافة إلى الجانب المتعلق بالمؤسسات الاجتماعية وعلى وجه الخصوص صندوق الضمان الاجتماعي في ليبيا وفروعه موضوع الدراسة .

2- المنهج الوصفي :-

يقوم هذا المنهج على دراسة الظاهرة الإنسانية والاجتماعية بهدف الوصول إلى أسباب ومسببات هذه الظاهرة وقيمتها وأهميتها والعوامل والمعايير التي تتحكم في وجودها من عدمه (2)

(1) المرجع السابق ، ص 31 .

(2) محمد زويد حمدان ، البحث العلمي ك نظام ، سلسلة التربية الحديثة ، 28 دار لتربية الحديثة ، عمان ، 1986 ، ص 66 .

وفي هذه الدراسة نعتد على هذا المنهج من خلال طرق الدراسات المسحية لكي يمكننا التعرف على الأسس العلمية في تخطيط وإدارة العلاقات العامة بالمؤسسات الاجتماعية وبالإضافة إلى الوقوف على أسباب الاهتمام من عدمه بالأسس العلمية للعلاقات العامة ، ومعرفة المعايير والمعطيات التي تتحكم في اكتساب العلاقات العامة أهمية في مثل هذه المؤسسات وكذلك معرفة المعايير والمعطيات التي ساعدت العلاقات العامة في أداء وظائفها ومهامها ومدى تأثير ذلك على سير الأعمال بالمؤسسات الاجتماعية ونجاحها .

بالإضافة إلى استخدامه في التعريف على مدى أهمية العلاقات العامة بصندوق الضمان الاجتماعي في كل من طرابلس وبنغازي وقران وكذلك معرفة درجة التوافق بين الأسس العلمية والمعايير التي تعمل بها الإدارة العليا للمؤسسات الاجتماعية وبين الأعمال من قبل العلاقات العامة في أدائها لوظائفها داخل تلك المؤسسات .

ويعتمد الباحث وفقاً لمنهج الدراسات الوصفية على الأساليب التالية :-

- أسلوب مسح الممارسة .
- أسلوب مسح الجمهور .

أدوات وأساليب جمع البيانات

تعتمد جميع الدراسات والبحوث العلمية في إجرائها على مجموعة من الأدوات التي تتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المتعلقة بجوانب الدراسة من أجل تحقيق بنائها العلمي بشكل منطقي إلى حد كبير لكي تكتسب هذه البحوث والدراسات والبحوث الأهمية البالغة خدمة للعلم والمجال الذي تدور وتتنمي إليه هذه الدراسات والبحوث وذلك لما تؤديه هذه الأدوات من وظائف منهجية هامة للوصول إلى أكمل المعلومات والبيانات المتعلقة بالدراسة .

وتتنوع وتختلف هذه الإدارات بتنوع واختلاف الموضوعات التي تعتمد عليها الدراسات والبحوث حيث انه كل موضوع ودراسة معينة تحتاج إلى أدوات تتناسب مع أهدافها ومناهجها وتساؤلاتها وفروضها والأساليب العلمية المستخدمة في معالجتها وبما يتناسب والمبادئ والمعايير العلمية التي من الضروري استخدامها في إجراء البحوث والدراسات .

ومن هذا المنطلق نعتد في دراستنا هذه على بعض الأدوات العلمية في جميع البيانات ذات الصلة المباشرة بمفردات جوانب دراستنا والتي تتفق تماماً مع أهداف الدراسة وتحقق غايتها من

جميع جوانبها العلمية والتطبيقية وتمثل أدوات جمع البيانات والمعلومات التي تم الاعتماد عليها في دراستنا هذه فيما يلي :-

أسلوب المسح المكتبي :-

من إحدى أهم أدوات جمع المعلومات والبيانات في جميع البحوث الدراسات العلمية أسلوب المسح المكتبي على اعتبار أنه يساهم في إيضاح الإطار العلمي العام لموضوع الدراسة أو البحث العلمي وذلك من خلال الوقوف على مصادر المعلومات التي تتناول وتعالج موضوع الدراسة أو البحث والمتمثلة في الكتب والمراجع والمؤلفات والأبحاث التي تناقش وتتناول موضوع الدراسة أو البحث (1).

وفي هذه الدراسة اعتمدنا على أسلوب المسح المكتبي فيما يتعلق بالجانب النظري وذلك من خلال الوقوف على الكتب والمراجع والمؤلفات التي تعالج وتتناول موضوع علم العلاقات العامة بصفة عامة وذلك من حيث نشأتها وتعريفها ومفهومها وأهميتها وأهم وظائفها وأهدافها ودعائمها وأساليبها ووسائلها .

وكذلك الاعتماد عليه في الجانب المتعلق بالمؤسسات الاجتماعية بشكل عام وصندوق الضمان الاجتماعي لكل من طرابلس وبنغازي وقزان بشكل خاص .

بالإضافة إلى استخدام هذا الأسلوب في الوقوف والرجوع إلى الدراسات والأبحاث العلمية المشابهة لهذه الدراسة ، وكذلك الرجوع إلى الكتب والمراجع المتعلقة بمناهج البحث الأمر الذي يساهم في فهم الدراسة وتحديد أهدافها وغاياتها العلمية .

المقابلة العلمية الشخصية :-

من الأدوات ذات الأهمية البالغة في الدراسات والأبحاث العليا العلمية العصرية الموضوعية أداة المقابلة الشخصية التي تمنح الباحث فرصة التعامل المباشر مع الأشخاص المسؤولين الأمر الذي يحقق درجة عالية من المصداقية والدقة في جمع المعلومات والسياسات المتعلقة بموضوع دراستنا في جميع جوانبه العلمية .

(1) فوزي غرابية والمخرون ، أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية ، بدون طبعة ، عمان ، الجامعة الأردنية ، 1987 ، ص 31 .

ومن هذا الاعتبار فإن المقابلة الشخصية هي أسلوباً أو نمطاً علمياً متخصصاً في مجال الاتصال الشخصي والتفاعل والتعامل اللفظي الذي يعتمد فيه على جمع البيانات والمعلومات المحددة التي تخدم أهداف وغايات الدراسة في جانبها النظري والتطبيقي (*).

استمارة الاستبيان :-

تعتبر استمارة الاستبيان إحدى أهم الأدوات الفنية المستخدمة في جمع المعلومات والبيانات وعلى وجه الخصوص في الجانب المتعلق بالدراسة الميدانية أو التطبيقية لما لها من قدرة عالية في جعل المبحوث يقدم المعلومات التي يمتلكها دونما أي خجل أو خوف وبطريقة علمية منهجية متقنة بما يخدم ويحقق غايات وأهداف الدراسات والبحوث العلمية (1).

وبالإضافة إلى أنها تكتسب أهمية بالغة من كونها أقل تكلفة من الناحية المالية وأقل جهد في إعدادها وإنجازها وهي أكثر أدوات جمع البيانات والمعلومات سرعة في إجراء الدراسة الميدانية أو التطبيقية ونظراً لأهمية استمارة الاستبيان ودورها البالغ في نجاح البحوث والدراسات العلمية كأحد أهم أدوات جمع البيانات في الدراسات الميدانية اعتمد الباحث عليها كأداة أساسية في جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة وعلى وجه الخصوص الجانب الميداني وفقاً لطبيعة مجتمع دراستنا الميدانية ثم إعداد استمارة استبيان تشمل مجموعة من الأسئلة التي تعالج وتتناول أهداف وغايات الدراسة في كافة جوانبها العلمية وإن أسئلتها شاملة لكل الجوانب المتعلقة بموضوع الدراسة .

وذلك بما يخدم أهداف الدراسة الأمر الذي يساعدنا في الوصول إلى نتائج علمية يمكن تعميمها على كافة المؤسسات الاجتماعية والمؤسسات التي في منطوقها .

(*) نشر إلى :-

- نجهام و. ق. ، مورب. ب. ، سيكلوجية المقابلة ، ترجمة لرون عبد القادر ، عزت سيد إسماعيل ، ط 1 ، القاهرة ، دار النهضة العربية ، 1961 ، ص 151 .

- عمر محمد فتو مي الشيباني ، مناهج البحث الاجتماعي ، ط 1 ، طرابلس ، شركة العامة للنشر والتوزيع والإعلان ، 1971 ، ص 297 .

(1) محمد علي محمد ، علم الاجتماع والمنهج العلمي ، ط 1 ، دار المعرفة الجامعية ، 1980 ، ص 339 - 340 .

اختبار الصدق والثبات

قام الباحث بعرض صحيفة الاستبيان على مجموعة من المحكمين ، حيث تم حذف بعض الأسئلة منا ، وكذلك إعادة ترتيب بعض الأسئلة وفق تسلسل منطقي، كما تم إعادة صياغة السؤال رقم (23) .(*)

قام الباحث بإجراء اختبار الثبات على عينة محددة من مجتمع البحث وذلك بهدف الوصول إلى ما إذا كان هناك تعديلات مطلوبة في استمارة الاستبيان ، إضافة إلى ضمان فهم الأسئلة من قبل المبحوثين ، وقد استخدم الباحث أسلوب إعادة الاختبار ((والذي يتم فيه إعادة تطبيق أداة البحث على نفس المبحوثين بعد فترة زمنية من إجراء التطبيق الأول ، وحساب معامل الثبات بين لإجابتين للتأكد من قدرة الأداء على القياس أو جمع نفس المعلومات مهما تعددت الفترات الزمنية التي تستخدم فيها)) (1) .

وقد قام الباحث باختبار الاستبيان على عينة نسبتها (14.70 %) تمثل خمسة عشر مفردة من المجتمع الكلي ، بواقع خمس مفردات من كل منطقة من المناطق التي شملتها الدراسة ، وقد كانت الفترة الفاصلة بين الاختبارين الأول والثاني خمسة عشرة يوماً ، وبلغت نسبة الثبات (91.67 %) وهي نسبة يعول عليها في البحث العلمي والجدول التالي يوضح ذلك :

(*)	- د . عبدالسلام مختار فوزي	-	جامعة قاريونس
-	د . جمعة الفطيسي	-	جامعة قاريونس
-	د . عبيد بن النور بن شريف	-	جامعة قاريونس
-	د . ميكانيل إبريس عبد القادر	-	جامعة قاريونس
-	د . محمود مزيد	-	جامعة لتحتدي
-	د . السيد الفناغي	-	جامعة لتحتدي
-	أ . محمد سالم المنقي	-	جامعة قاريونس
-	أ . محمد بن عروس	-	جامعة قاريونس
-	أ . عصام طرخان	-	جامعة قاريونس

(1) سمير محمد حسنين ، دراسات في مناهج البحث العلمي ، بحوث الإعلام ، ط 1 (القاهرة : عالم الكتب ، 1999) ص 310 .

المجموع	عدم الاتفاق	الاتفاق	الإشـتياـن
28	1	27	1
28	3	25	2
28	1	27	3
28	4	24	4
28	2	26	5
28	2	26	6
28	2	26	7
28	1	27	8
28	5	23	9
28	3	25	10
28	3	25	11
28	1	27	12
28	1	27	13
28	2	26	14
28	4	24	15
420	35	385	المجموع

معادلة كوبر Cooper⁽¹⁾ :

$$100 \times \frac{\text{الاتفاق}}{\text{الاتفاق} + \text{عدم الاتفاق}} =$$

$$100 \times \frac{385}{35 + 385} =$$

$$= 91.67\%$$

(1) برون عبد الحميد يراهم ، الأسس العلمية والممارق الإحصائية للاختبارات والتياس في التربية والرياضة بدون ط (عمان : دار الفكر للطباعة والنشر 1999) ص 112 .

مجتمع الدراسة والعينة

حيث أن مجتمع البحث في هذه الدراسة هم العاملون في جهاز العلاقات العامة ومدراء الإدارات ورؤساء الأقسام ورؤساء الوحدات بصندوق الضمان الاجتماعي في كل من طرابلس وبنغازي وقران .

ونظراً لكون حجم مجتمع الدراسة مناسب ويمكن دراسته بالحصر الشامل ، وتحقيقاً وتعميماً لفائدة الدراسة الشاملة وما تحققه من نتائج يمكن الركون إليها ، لذا رأى الباحث أن هذه الدراسة تجرى بالحصر الشامل حيث تشمل كل مجتمع الدراسة في فروع صندوق الضمان الاجتماعي موضع البحث .

وتم اختيار فروع صندوق الضمان الاجتماعي في كل من طرابلس وبنغازي وقران للأسباب التالية :-

- 1- أنها فروع رئيسية تؤدي خدمات لأعداد كبيرة من المواطنين .
- 2- أنها تمثل غرب وشرق وجنوب ليبيا .
- 3- أن دراستها تعطي نتائج يمكن تعميمها على باقي فروع صندوق الضمان الاجتماعي .

مجالات الدراسة :-

1- المجال البشري :

ويشمل العاملين بإدارات وأقسام ووحدات صندوق الضمان الاجتماعي بمنطقة طرابلس وبنغازي وقران .

2- المجال الجغرافي :

ويشمل هذا المجال على مدينة طرابلس ومدينة بنغازي ومدينة قران التي يقع بها صندوق الضمان الاجتماعي .

3- المجال الزمني : سوف يحدد من خلال الفترة التي سيقوم الباحث بجمع البيانات الميدانية فيها

أسلوب الدراسة (1) :-

1- الأسلوب الكمي : وهو أسلوب يتم استخلاصه من البيانات والمعلومات ونتائج في صورة رقمية تبعاً لتقريب البيانات من الاستبيان .

2- الأسلوب الكيفي : يهتم بمعالجة البحوث المكتبية والمراجع التي تتناول موضوع الدراسة التي نحن بصددتها على أكبر قدر ممكن من المعلومات .

المعالجة الإحصائية للبيانات :-

بعد الانتهاء من جمع بيانات الدراسة ، تم إدخالها - بعد ترميزها - إلى الحاسب الآلي ، ثم جرت معالجتها وتحليلها واستخراج النتائج الإحصائية باستخدام برنامج " الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية " والمعروف باسم SPSS اختصاراً لـ Statistical Package for the Social Sciences ، وذلك باللجوء إلى المعاملات والاختبارات والمعالجات الإحصائية التالية :

1- التكرارات البسيطة والنسب المئوية .

2- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية .

3- اختبار كاي² لجدول التوافق (Contingency - Tables Chi Square Test) لدراسة

الدلالة الإحصائية للعلاقة بين متغيرين من المتغيرات الاسمية (Nominal) .

وقد تم قبول نتائج الاختبارات الإحصائية عند درجة ثقة 95 % فأكثر ، أي عند مستوى معنوية 0,05 فأقل .

(1) السيد أحمد مسطفى عمر ، اعداد المقترحات الأولية لمشروعات البحوث ، جامعة قاريونس ، بنغازي ، 1992 ف ، ص 60 - 61 .

الفصل الثاني

الأسس العلمية في

تخطيط وإدارة العلاقات العامة

المبحث الأول

- مفهوم أهداف العلاقات العامة.
- التخطيط في العلاقات العامة.

العلاقات العامة

تطور مفهوم العلاقات العامة في السنوات الأخيرة من القرن الماضي بصورة سريعة بلورت مفهومها إداريا وعلميا بما يخدم المصالح العامة والخاصة ، وجاء هذا التطور نتيجة للتطورات التي حدثت في المجتمعات الحديثة ، فضلا عن زيادة العلاقات بين المؤسسات على اختلاف أنشطتها وأعمالها والسعي الجاد لمعرفة وفهم نواضع الأفراد والجماعات واحتياجاتهم ومحاولة كسب تأييد الآخرين كجزء أساسي من العمل في أي مؤسسة من المؤسسات ، كما تعد العلاقات العامة نشاطا شائعا في كافة المجالات العلمية والتطبيقية ، والإتجاهات الإنسانية والفكرية . (1)

وبناء على ذلك فإن العلاقات العامة تحظى بأهمية بالغة في مختلف المؤسسات والمنظمات حيث انه لم يعد بإمكان أي مؤسسة العمل دون إمتلاكها لجهاز علاقات عامة ، وذلك من اجل تحقيق اتصالها الناجح بالجمهور ، فضلا على إن العلاقات العامة لابد أن تعمل بشكل منظم ومخطط مسبقا ولا تعمل بصورة عشوائية يتم اللجوء إليها عند الأمور الطارئة داخل المؤسسة (2)

وإنطلاقا من هذه الأهمية أصبحت إدارات وأقسام العلاقات العامة الأساس الأول في إنشاء أي منظمة أو مؤسسة أو هيئة جديدة في أي مجال من المجالات المختلفة.

الأمر الذي جعل القائمين على السياسات والإستراتيجيات داخل المؤسسات يعتمدون على آراء العاملين بالعلاقات العامة في مختلف الميادين التجارية والصناعية والثقافية والخدمية الخاصة والعامة بمختلف مستوياتها . (3)

(1) مسير محمد حسين وآخرون ، إدارة العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية بالملكة العربية السعودية (الرياض ، معهد الإدارة العامة ، 1999 ، ص 23)
(2) Samuel coad Dyer, public relations strategies for small Business Growth public Relations Quarterly, (vol 41, NO 3 (2)
Fall,1996,p43 .)

(3) محمد كامل مصطفى الكردي ، العلاقات العامة ، علم الإعلام وفن الاتصالات (القاهرة ، مكتبة عين شمس ، 1997 ، ص 36)

وبناءً على ماسبق نجد أن الاهتمام بالعلاقات العامة وإدارتها قليلاً من بدايته وإن كان وجودها قديماً حيث كانت تعمل دون أي تخطيط مسبق وبعيداً عن ما يعرف اليوم بالعلاقات العامة ، وهي تسعى دائماً وبكل الجهود إلى تحسين واقع العلاقات العامة وإدارتها داخل مختلف المؤسسات وإيجاد نوع من الانسجام والتفاهم بين مؤسسات الدولة و جماهيرها على الرغم من وجود العديد من المشكلات والصعاب التي تعاني منها العلاقات العامة وإدارتها بشكل عام .

فيرى جبار العبيدي (1995) أن العلاقات العامة في الدول النامية بصفة عامة إلى العديد من المقومات والأسس والمبادئ والقواعد التي تجعلها تعمل بأسلوب علمي متطور يتناسب مع تطورات ومتطلبات العصر ، ومن أبرز هذه المعوقات قلة الإمكانيات المادية والخبرات المتخصصة في مجال العلاقات العامة ، وعدم فهم واستيعاب مفهوم العلاقات العامة وعدم الإحساس بمهامها ودورها وأهميتها بالنسبة للمؤسسة والأفراد والجهات التي تتعامل معها على حد سواء (1).

ولأهمية العلاقات العامة داخل المؤسسات على اختلاف أنواعها وأنشطتها نجدتها تحظى باهتمام كبير في المؤسسات الاجتماعية وعلى وجه الخصوص صندوق الضمان الإجتماعي الذي يعد من أهم المؤسسات الاجتماعية والضمانية والمالية التي تعمل من أجل خدمة المواطن في ليبيا ، ولما لها من دور في تحقيق أهداف الصندوق ، لا بد أن تعتمد العلاقات العامة في تكوينها وتجهيزها على الأسس العلمية المتمثلة في التخطيط والإدارة بحيث تستطيع أن تعمل بالأساليب العلمية التي تتواءم مع متطلبات الإدارة العامة للمؤسسة ، ومتطلبات الجمهور الداخلي والخارجي .

وانطلاقاً من الأهمية التي تحظى بها العلاقات العامة في المجتمعات المعاصرة وعلى وجه الخصوص المجتمعات النامية التي تسعى جاهدة للتقدم ، وتسعى هذه الدراسة إلى دراسة الأسس العلمية في تخطيط وإدارة العلاقات العامة بالمؤسسات الاجتماعية ، والتعرف على كافة الجوانب الإدارية والتنظيمية والاتصالية وأنماط ممارسة العلاقات العامة داخل صندوق الضمان الإجتماعي في ليبيا بالتطبيق على صندوق الضمان الإجتماعي بمنطقة طرابلس وبنغازي وقران ومدى العمل على النهوض بالعلاقات العامة وترسيخ دورها داخل هذه المؤسسات

(1) جبار العبيدي ، محمد عبد الجبار سلام ، العلاقات العامة ، وبرنامجها والإعلانات وصناعتها (صنعاء ، مركز عادي للدراسات والنشر) 1995

مفهوم العلاقات العامة⁽¹⁾ :-

يوجد للعلاقات العامة عدة تعريفات لكن أبرزها الآتي :

- (1) هي فلسفة إجتماعية للإدارة في أي مؤسسة قائمة على تنسيق جهود اتصالية بين إدارة المؤسسة وجمهورها الداخلي والخارجي من أجل تفعيل دورها في المجتمع وتحقيق المصلحة الربحية ، وتعزيز مكانتها وسمعتها .
- (2) هي الجهود المستمرة والمخططة والتي تسعى المؤسسة من خلالها إلى كسب تأييد وتفاعل الجماهير تحقيقا للمنفعة المتبادلة.
- (3) هي وظيفة مميزة للإدارة لتعزيز سمعة المؤسسة وتحقيق المنفعة المتبادلة بينها وبين المجتمع .

العناصر التي ينطلق منها مفهوم العلاقات العامة :

يبدو من التعريفات السابقة أن العلاقات العامة بشكل عام نشاط إتصالي له أهدافه ووظائفه وشكله وأدواته كأبي علاقة اتصالية ، إلا إنه يمكننا تحديد عدد من العناصر قبل الخوض في هذه التفاصيل ، نشكل أبرز سمات العلاقات العامة أو الركائز التي ينطلق منها التعريف :

- الطبيعة العلمية .
- الطبيعة الإدارية .
- الطبيعة الاتصالية .
- الطبيعة الاجتماعية .

وستبدو هذه الطبيعة جلية عند الحديث عن أهداف العلاقات العامة ، كنشاط أو جهود إتصالية سواء تبنتها الإدارة بالكامل (إدارة المؤسسة) ، أو تبنتها دائرة أو قسم في هذه المؤسسة وذلك عائد لعدة اعتبارات ليست مجال الحديث هنا إلا أنها تنطلق جميعا بشكل عام من أهداف وطبيعة المؤسسة ومدى إيمانها بأهمية نشاط العلاقات العامة .

(1) (WWW . NGOCE . ORG) مركز التنوير للمنظمات غير الحكومية

اهداف العلاقات العامة (1) :-

1. تأسيس هوية للمؤسسة، اي التحديد والتنظيم والتعريف بالمؤسسة من حيث المبدأ وطبيعة العمل.
2. تطوير إنتاج المؤسسة وزيادة توزيعها.
3. معالجة الأزمات المتعلقة بالمؤسسة الداخلية والخارجية .
4. تحقيق قبول إجتماعي للمؤسسة فكرتها وخدماتها وأسلوبها .
5. تحقيق شعبية وسمعة طيبة للمؤسسة من خلال الترويج لقيم معينة أو تعيين الكفاءات أو التوصية بذلك.
6. الوصول للجماهير (المستهدف) في كل مكان، وزيادة عدد زبائن المؤسسة وربما نوعيتهم.

نلاحظ أن:

- (1) بند (1) هو هدف يحتم أن تكون العلاقات العامة ذات طبيعة علمية من حيث ما يتطلبه ذلك من بحث يفترض أن يتم وفق أساليب علمية.
- (2) بند (2) أيضا يظهر ضرورة وجود الطبيعة الإدارية في نشاط العلاقات العامة.
- (3) بند (3+4+5+6) هي أهداف تحتم أن يكون عمل العلاقات العامة ذا طبيعة إتصالية إجتماعية .

وبشكل عام فإن هذه السمات الأربع تتداخل في معظم الأحيان لتحقيق هذه الأهداف العامة لأي مؤسسة من عمل العلاقات العامة ، حتى أنه لتحقيق الأهداف السابقة لا بد من توافر حد أدنى من التخطيط والإدارة .

وانطلاقا من أهداف ومفهوم العلاقات العامة يمكننا إيجاز عدد من الوظائف الأساسية ، بشكل عام دون التعرض للأدوات أو التفاصيل ، للعلاقات العامة المتنوعة :

- (1) البحث والدراسة : لأن أي عمل من الأعمال لأي مؤسسة ناجحة وتعتمد الأسلوب العلمي في الإدارة ، يتطلب توفير قاعدة معرفية دقيقة من خلال إجراء عدد من البحوث والدراسات التي تهتم المؤسسة .

- (2) للعلاقات العامة وظيفة تنظيمية وذلك ليحقق العمل الفاعلية المطلوبة .
- (3) من وظائف العلاقات العامة تقديم النصيح والمشورة .
- (4) كما تقوم العلاقات العامة بوظيفة إعلامية (إنتاجية) للمؤسسة من خلال إعداد مواد إعلامية ومطبوعات خاصة لخدمة غرض محدد .
- (5) كما تقوم العلاقات العامة بوظيفة إتصالية لخدمة المجتمع بتقديم خدمات المؤسسة أو التعريف بسياستها أو بإيصال رغبات المواطنين لهذه المؤسسة وما شابه ، مما يؤدي إلى خلق أو تعزيز العمليات الإتصالية بينها وبين المجتمع .

التخطيط في العلاقات العامة

مفهوم التخطيط :

يُعد التخطيط من العمليات الأساسية والضرورية لأي عمل جاد وعليه فإن مختلف المؤسسات تعتمد في إنجاز أعمالها بالدرجة الأولى على عملية التخطيط وذلك للقيام بأعمالها في الظروف المتغيرة وغير الثابتة . وتعتمد المؤسسات على التخطيط حسب مستويات أعمالها وأنشطتها ومدى استقرارها واعتدال ظروفها الوظيفية والإدارية حيث نجد أنه كلما قلت الظروف المتغيرة قلت الحاجة إلى التخطيط لأن المتغيرات والتأثيرات تكون واضحة ومتاحة للقائمين على الأعمال والأنشطة داخل المؤسسة ولكن وبصفة عامة بدون تخطيط تتضارب الأعمال وتتداخل وتقل الفائدة وتتخبط الجهود والقدرات مما يتسبب في خسارة المؤسسة وفقدان أموالها وهدر الوقت وعليه فإن التخطيط على درجة عالية من الأهمية بشكل عام ، وتخطيط النشاط الإداري بصورة عامة وتخطيط أنشطة وأعمال العلاقات العامة بصورة خاصة يؤدي إلى تحقيق العديد من الفوائد للمؤسسة . (1)

وتتزايد أهمية التخطيط للمؤسسة أو الشركة أو المنظمة كلما كبر حجمها وتنوعت أنشطتها وأعمالها واتسع نطاق تعاملها مع جمهورها الداخلي والخارجي أي بمعنى عدم إمكانية الإتصال المباشر بكل شرائح جمهورها ، الأمر الذي يتطلب أن تقوم المؤسسة بالعديد من الخطوات والأساليب المخططة من أجل تحقيق الاتصال بما يخدمها ويحقق أهدافها .

وانطلاقاً من هذه المعطيات والمعايير التي تكسب التخطيط أهمية ، يُعرف التخطيط بأنه ذلك النشاط العقلي الإداري الذي يوجه لاختيار أفضل استخدام ممكن لكافة الطاقات المتاحة بهدف تحقيق الأهداف والأغراض المحددة خلال فترة زمنية معينة متفق عليها . (2)

وتكتسب العلاقات العامة الفعالة في أداء دورها من نتائج التخطيط بدقة متناهية على أساس أنها ليست نشاطاً عشوائياً وليست مجرد نشاط وقتي مرتبط بالأزمات ، لأنها تتعامل مع الفرد وإتجاهاته ومعاييره وقيمه التي من الصعب تغييرها ببساطة ، وعليه أصبح ضرورياً جداً إدخال عملية التخطيط في ممارسة العلاقات العامة . (3)

(1) إبراهيم وهي فهد ، كنجور عبود كنجور ، العلاقات العامة وإدارتها ، مدخل وتطبيق ، ط1 (عمان ، مؤسسة لورق ، 1999) ص 288 .

(2) السيد علوية ، تنمية مهارات العلاقات العامة في ظروف المنافسة ، ط1 (القاهرة ، بيتراك للنشر والتوزيع ، 2001) ص 47 .

(3) يحي محمد عبدالمجيد ، العلاقات العامة بين النظريات الحديثة والمنهج الإسلامي ، (القاهرة ، مكتبة القرن للطبع والنشر والتوزيع ، د . ت) ص 87 .

ولهذا يعد التخطيط في العلاقات العامة المسار العلمي الذي تعمل من خلاله في سبيل تحقيق الأهداف المنشودة الأمر الذي يساعد على ضمان وجود تنظيم للجهود المبذولة بشكل منطقي ومستمر بما يعكس النجاح والاستفادة الدائمة من الإمكانيات المتاحة (1) ، فالتخطيط يساعد على استغلال الوقت والمال والاستفادة من الجهد الذي يؤدي ويحقق أفضل النتائج. (2)

أهداف التخطيط :

من أبرز أهداف التخطيط التي أصبحت ذات أهمية لأي مؤسسة من المؤسسات إيجاد حلول سريعة ونهائية للمشاكل والصعاب وضمان عدم تكرارها في المستقبل ، فضلا عن عدم حدوث مشاكل جديدة ومن أهم الأهداف الأساسية والدائمة في التخطيط خلق علاقات طيبة بين المؤسسة وجمهورها والحفاظ عليها وتنميتها وتوثيقها بصفة دائمة. (3)

ولهذا فإن المؤسسات التي تعتمد على مبدأ التخطيط في إدارتها وأعمالها وأنشطتها تكون أفضل بكثير من المؤسسات التي لاتعتمد على التخطيط ، فضلا على أنها تستطيع أن تواجه الصعاب والتغيير ، وبهذا أصبح التخطيط عاملا مساعدا للرقابة الإدارية حتى تستطيع الإدارة العليا في أي مؤسسة أن تصل إلى حُسن الأداء من عدمه وذلك من خلال الالتزام والتقييد بتنفيذ الخطط ، بالإضافة إلى أن عملية التخطيط تساعد في إتخاذ القرارات ذات الصلة بتحقيق أهداف المؤسسة (4) .

مزايا التخطيط :

- يتطلب التخطيط تكاليف عالية من الجهد والمال والوقت لكي يحقق أهدافه .
- وعلى الرغم من كل هذه الاعتبارات فإنه يحقق مجموعة من المزايا أهمها (5) :-
- 1- الاستفادة من الجهود المتاحة بشكل إيجابي في تنفيذ البرامج المخطط لها.
- 2- تحقيق الرضا وكسب التأييد من قبل الإدارة وعلى وجه الخصوص فيما يتعلق بالأعمال والأنشطة وزيادة المشاركة في تفعيل هذه الأنشطة بما يخدم المؤسسة .

(1) زكي محمود هشام ، العلاقات العامة المفاهيم والأسس العلمية ط 3 (الكويت ، شركة ذات السلاسل 1996) ص 144 .

(2) Dennist . Wilox , lawrencew. Nolte. public RelationswritingAnd Media Techniques,(New, York :Horpercollins publishers, Inc, 1990) P,144

(3) فولاد فكري ، العلاقات العامة بين التخطيط والاتصال ط 1 (القاهرة : دار نهضة الشرق ، 2001) ص 47 .

(4) صلاح خليل أبو لاسبع ، العلاقات العامة والاتصال الاتساعي ، ط 1 (عمان : دار الشرق 1998) ص 180-181 .

(5) علي عبوة ، الأسس العلمية للعلاقات العامة ، ط 4 (القاهرة ، علم الكتب ، 2001) ص 119-120 .

3-التأكيد على ايجابية ممارسة العلاقات العامة ودورها في تحقيق الأهداف التي تم تحديدها في الخطة العامة .

4- الإستخدام الأمثل لوسائل الاتصال المتاحة بغرض الوصول إلى الجمهور المستهدف

5- إختيار الموضوعات الملائمة والأوقات المناسبة لتنفيذها ، بالإضافة إلى إختيار الأساليب والأنماط الأكثر أهمية ومثالية في تنفيذها .

وعلى الرغم من هذه المزايا لعملية التخطيط إلا أن هناك بعض المعوقات والصعاب التي تمنع المؤسسات من التمسك بالاعتماد على هذه الوظيفة الهامة في ممارسة أعمال وأنشطة العلاقات العامة ، وتتمثل هذه المعوقات والصعاب بصورة أساسية في النقاط التالية (1) :

1- عدم إهتمام الإدارة في أغلب المؤسسات بالاعتماد على التخطيط في ممارسة أعمال العلاقات العامة وأنشطتها .

2- عدم حصول إدارات وأقسام وأجهزة العلاقات العامة في كثير من المؤسسات على الموافقة المتعلقة بالأهداف التي تصنعها ، والتي تتطلب تنفيذ أنشطة محددة بإمكانات وطاقات معينة في مدى زمني محدد .

3- عدم كفاية الوقت بالنسبة للعاملين بالعلاقات العامة نتيجة لضغوط العمل اليومي والمتغيرات التي تحدث خلال تنفيذ الأعمال .

4- الإحباط والشعور بالضعف من قبل العاملين بالعلاقات العامة داخل المؤسسات التي يعملون بها وعلى وجه الخصوص خلال محاولاتهم لتبادل الجهود والتنسيق مع الإدارات الأخرى .

5-عدم الإهتمام بوسائل الإتصال التي تساعد العلاقات العامة في أداء وظائفها وأعمالها وأنشطتها داخل المؤسسة وخارجها .

6- عدم تخصيص ميزانية للعلاقات العامة في كثير من المؤسسات وإن تم تخصيص ميزانية خاصة فإنها تكون غير كافية للقيام بالأعمال والأنشطة المحددة.

(1) على عجلة . الأسس العلمية للعلاقات العامة ، مرجع سبق ، ص 120

أنواع التخطيط في العلاقات العامة :

التخطيط في العلاقات العامة يتخذ شكلين أو نوعين رئيسيين هما :-

1- **التخطيط الوقائي** : وهو التخطيط الذي يقوم على دراسات وأبحاث علمية مبنية على الموضوعية والدقة ويستهدف أغراض وأهداف مستقبلية تدور في نطاق المؤسسة وعلاقاتها بجمهورها بمختلف مستوياته (1)

ويسعى هذا النوع من التخطيط إلى تخفيف نسبة المخاطر التي يتعرض لها التنظيم بالإضافة إلى أنه يهدف لمنع وقوع المشكلات المتعلقة بالعمل والعاملين ، والأزمات قبل أن تحدث . (2)

2- **التخطيط العلاجي** : وهذا النوع يتميز بالسرعة والحزم ويتطلب أعدادا معينة يختلف باختلاف عمل ونشاط المؤسسة ، وأنواع المخاطر التي يحتمل وقوعها في أي وقت . (3)

وتلجأ إدارة العلاقات العامة لهذا النوع من التخطيط رغبة في معالجة مسائل وأوضاع معينة متعلقة بالمؤسسة فضلا عن مواجهة الأزمات الطارئة التي تتعرض لها المؤسسة والعمل على الحد من أضرار هذه الأزمات قبل تضخمها واتساعها .

مقومات التخطيط :

تقوم خطط العلاقات العامة على العديد من المقومات التي تعد هي أساسها الذي تعتمد عليه ومن أهمها (4) :

1- تحديد الأهداف بدقة ووضوح :

يتطلب الأمر أن تكون خطط العلاقات العامة دقيقة ومحددة بوضوح على أساس أن الهدف المحدد والواضح يمنح إدارة العلاقات العامة القدرة على تقييم برامجها وأعمالها وأنشطتها .

2- توفير الإمكانيات المادية والبشرية :

عند وضع إستراتيجيات الخطط المتعلقة بالعلاقات العامة الأمر الذي يتطلب مراعاة تناسب هذه الخطط مع الإمكانيات المالية المتاحة والبشرية أيضا لدى المؤسسة .

(1) زياد محمد الشمران ، عبد الفتور عبدالسلام ، مبادئ العلاقات العامة ، ط 1 (عمان دار صفاء ، 2001) ص 142 .
(2) خيرى على الجزيري ، مقنعة في مبادئ الإدارة (القاهرة : مكتبة عين شمس ، 2000) ص 107 .
(3) السيد عليوه ، مرجع سابق ، ص 55 .
(4) محفوظ احمد جودة ، العلاقات العامة ، مفاهيم وممارسات ، ط3 (عمان : دار زهران ، 1999) ص 116 - 117 .

3- اختيار الوقت المناسب للتنفيذ :

حيث نجد أن من أهم أهداف برامج العلاقات العامة هو الوصول إلى الجمهور والتأثير فيه ولتحقيق هذا الهدف بشكل صحيح وإيجابي لابد لنا من مراعاة إختيار الوقت الملائم لتنفيذ البرامج المحددة من قبل العلاقات العامة .

4- اختيار وسائل الاتصال المناسبة :

التي تساعد العلاقات العامة في إيصال أهدافها وغاياتها إلى الجمهور على إعتبار أن درجة تأثير الوسائل الإتصالية يختلف من وسيلة لأخرى ، وبالتالي الأمر يتطلب إختيار الوسيلة التي تتفق مع الهدف والجمهور معا .

5- وجود الكوادر المتخصصة والمؤهلة في العلاقات العامة:

على أساس أن أنشطة وأعمال العلاقات العامة تقوم على الخطط الهادفة ، وبالتالي من الضروري أن يقوم على الإشراف والتنفيذ أصحاب المؤهلات والمتخصصين في مجال وأعمال العلاقات العامة .

6- التعرف بدقة على ظروف المؤسسة:

بشكل خاص والظروف المحيطة بجمهورها وأنشطتها بشكل عام والوقوف على التأثيرات والتغيرات التي قد تحدث في المستقبل (1) .
وهذه المقومات في مجملها تساعد بدرجة عالية على نجاح خطط العلاقات العامة وتحقيق أهدافها وغاياتها .

(1) هدى لطيف ، العلاقات العامة ، دبط (القاهرة ، شركة العربية للنشر ، 1997) من 97 - 98 .

المبحث الثاني

- التنظيم في العلاقات العامة.
- أهداف إدارات وأجهزة العلاقات العامة.
- مهام ووظائف العلاقات العامة.

تنظيم إدارة العلاقات العامة

يُعد التنظيم من أهم الأسس والركائز الأساسية في العملية الإدارية فهو العمود الفقري للمؤسسات على إختلاف أنشطتها وأعمالها ، فالتنظيم يساعد على تحقيق الخطط والأهداف التي تسعى المؤسسة إلى إنجازها ، بالإضافة إلى أنه يضمن كفاءة الأداء في مختلف الأعمال ويخلق نوعاً من التعاون بين أفراد الجمهور الداخلي بالمؤسسة ويسهم في إنجاز الأعمال والأنشطة بنجاح .

وتبرز أهمية التنظيم بصورة واضحة في المؤسسات الحكومية على إعتبار أن هذه المؤسسات كبيرة الحجم وذات أنشطة وأعمال متنوعة وتتحمل العديد من المسؤوليات تجاه أفراد المجتمع، فعندما يتم تنفيذ عملية التنظيم بصورة إيجابية وجيدة فإن هذا يساعد الإدارة في تخفيض التكاليف المالية المتعلقة بالأداء فضلا عن الحد من نقاط الضعف في المؤسسة وذلك من خلال الإستقلال الأمثل الكامل للموارد وعدم تكرار الأعمال والأنشطة (1)

ويعتبر التنظيم من الأسس الجوهرية التي تقوم عليها أي مؤسسة من المؤسسات وبالتالي فهو يُعرف بأنه عملية إدارية تركز على تجميع المهام والأنشطة والأعمال التي ينبغي القيام بها في الوظائف والأقسام بحيث تتحدد السلطات والصلاحيات والتنسيق بين الأنشطة والأقسام من أجل تحقيق الأهداف مع حل المشكلات وعدم الإنسجام والخلافات التي تواجه جميع الأنشطة والأقسام من خلال المسؤولين على التنظيم وبصورة ملائمة (2) .

كما عرف بأنه : عملية إيجاد أفضل استخدام منظم لموارد المؤسسة في إطار النظام الإداري وبما يؤكد تحقيق أهداف هذا النظام ، ويساعد الإدارة على الإستخدام الأفضل للموارد من أجل تحقيق الوظائف الأساسية والهامة (3) .

(1) خيرى على الجزيري ، مرجع سابق ، ص 200 .

(2) على محمد منصور ، مبادئ الإدارة لمس ومفاهيمها | (القاهرة : مجموعة قنبل العربية ، 1999) ص 147 .

(3) خيرى على الجزيري ، مرجع سابق ، ص 199 .

أهمية التنظيم :

تحقق وظيفة التنظيم مجموعة من الفوائد والمزايا يمكن إستعراضها من الآتى :- (1)

- 1- التنظيم الفعال يساعد على تجنب المشكلات التى تحدث أثناء العمل مثل تداخل الأعمال ، وعدم القدرة على إتخاذ القرارات والإزدواج في العمل .
- 2- التنظيم يساعد على تحديد وتنمية العلاقات المتعلقة بالعمل داخل المؤسسة بصورة دقيقة بحيث يصبح كل عضو من الأعضاء القانمين على التنظيم يعرفون مكانهم وعلاقاتهم التنظيمية برؤسائهم أو مرؤوسيتهم .
- 3- التنظيم يساعد على توحيد الجهود وتوجيهها نحو الهدف الأساسى لتحقيق أفضل إستخدام للقدرات والطاقات السليمة بين العمل والقانمين عليه والإمكانيات المادية .
- 4- التنظيم يساعد على تحقيق التنسيق بين الجهود المبذولة في العمل ، الأمر الذى يقلل التعارض بين الجهود وعدم ضياعها على أساس أن الجهود سواء كانت فردية أو جماعية عندما يتم تنظيمها تنظيماً سليماً تكون متناسقة وتعمل داخل إطار محدد مرسوم يساعد على تحقيق الأهداف المنشودة (2) .

المعايير التى تؤثر في الأشكال التنظيمية للعلاقات العامة :

لا يمكن أن نطلق على أى شكل من أشكال التنظيم أنه التنظيم الأمثل على أساس أنه يختلف حسب الهدف والحجم ومدى فهم القانمين بالإدارة لأعمال وأنشطة العلاقات العامة فضلاً عن قدرة الأفراد القانمين على التنظيم وكفاءتهم ، والإمكانيات المتوفرة لهم في تنفيذ هذه الأعمال والأنشطة (3) .

وهناك مجموعة من المعايير والإعتبارات التى تؤثر في إختيار الشكل التنظيمي المناسب لإدارة العلاقات العامة في أى مؤسسة من المؤسسات من أهمها :

- 1- حجم المؤسسة : ويعد حجم المؤسسة من أهم المعايير والإعتبارات التى تفرض شكلاً تنظيمياً معيناً يتناسب مع المؤسسة وأعمالها (4) .

(1) حلال عبد المنعم حافظ واخرون ، أصول التنظيم الإداري (القاهرة : دار التحرير ، 2001) ص 180 - 181 .

(2) محمد بهجت كوك ، المنظمات وليس إدارتها ، مدخل لدراسة المؤسسات الإصناعية (الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث ، ص 164 - 165 .

(3) غريب عبد السميع ، الاتصال والعلاقات في المجتمع المعاصر (الإسكندرية : مؤسسة نوبل الجامعة ، 2003) ص 156 .

(4) Norman stone, The management and practice of public relations, (London: Macmillan press Ltd., 1995) p 36.

2- طبيعة عمل ونشاط المؤسسة : حيث يختلف عمل ونشاط كل مؤسسة عن الأخرى وبالتالي يختلف الشكل التنظيمي في المؤسسات الخدمية عنه في المؤسسات الإنتاجية (1) .

3- الوضع المالي للمؤسسة : حيث نجد أن هناك مؤسسات لاتعطي إدارة العلاقات العامة أهمية وعلى وجه الخصوص من الجانب المالي والبعض الأخر يهتم بالجانب المالي بشيء من الضعف (2) .

4- حجم ونوعية الجمهور الذي يتعامل مع المؤسسة وتعامل معه : فتعدد وتنوع فئات الجمهور الذي تتعامل معه المؤسسة يفرض شكلاً تنظيمياً معيناً على إدارة العلاقات العامة بحيث تستطيع أن توفق في إعداد رسالتها التي تتناسب مع أهدافها وجمهورها (3) .

5- وجهة نظر وسياسة القائمين على الإدارة: بشكل عام وإدارة التنظيم بشكل خاص تجاه العلاقات العامة ومدى رغبتهم في إعطائها الإهتمام المستحق .

ويتفق مجموعة من المتخصصين في مجال العلاقات العامة على ثلاثة طرق رئيسية لتنظيم

عمل العلاقات العامة في المؤسسات المختلفة تتمثل في الآتي (4) :-

أ- إنشاء إدارة للعلاقات العامة بأي مؤسسة من المؤسسات.

ب- الإستعانة بجهات إستشارية من خارج المؤسسة من أجل وضع الخطط بشكل دقيق .

ج- إنشاء إدارة للعلاقات العامة مع الإستعانة بوجهات نظر المستشارين من خارج المؤسسة بحيث يتم الاستفادة من خبراتهم وقدراتهم في مجال التنظيم والإدارة.

وهذه الطرق الثلاث لها مجموعة من المزايا ولها عيوب ولا توجد بينها ما يسمى بالطريقة الأفضل أو الأمثل عند ممارسة أعمال وأنشطة العلاقات العامة من خلال الأفراد أو الأقسام أو الإدارات أو المستشارين الداخليين أو الخارجيين وبالتالي نستعرض مزايا وعيوب كل من الطرق الثلاث فيما يلي :-

(1) محفوظ أحمد جودة ، مرجع سابق ، ص 46 .

(2) زياد محمد الشرماني ، عبد القفور عبدالسلام ، مرجع سابق ص 47 .

(3) عبد المعطي محمد عساف ، محمد فالح صالح ، أسس العلاقات العامة (عمان : دار الحيات للنشر والتوزيع ، 2004) ص 55 .

(4) زياد رمضان ، العلاقات العامة في منشآت القطاع الخاص ، مفاهيم وواقع ط 1 (عمان : دار صفاء 1998) ص 91 .

أ- إنشاء إدارة للعلاقات العامة (1) :

ونقصد بها إنشاء إدارة شاملة متكاملة للعلاقات العامة لها مكانتها وكيانها في الهيكل التنظيمي للمؤسسة ، ومن أهم مزايا هذا التنظيم النقاط التالية :-

- 1- الولاء المتكامل للمؤسسة من قبل العاملين بالعلاقات العامة .
- 2- المعرفة الشاملة لمسؤول العلاقات العامة بالمؤسسة والمشكلات والصعاب التي تواجهها .
- 3- الوقوف على نقاط القوة والضعف بكل إدارة من إدارات المؤسسة .
- 4- إتخاذ القرارات في الوقت المناسب ومواجهة المواقف الطارئة .

عيوب إنشاء إدارة للعلاقات العامة بالمؤسسة هي (2) :-

- 1- وضع العلاقات العامة في العديد من الأزمات اليومية والقضايا غير المهمة .
- 2- عدم الدقة والموضوعية والتحيز عند ممارسة الأنشطة والأعمال .
- 3- قلة الخبرة للعاملين بالعلاقات العامة إذا تم مقارنتها مع خبرات المستشارين الخارجيين (3)

ب - الاستعانة بجهات إستشارية خارجية :

العديد من المؤسسات تلجأ إلى الإستعانة بجهات إستشارية خارجية في مختلف البرامج والأعمال والأنشطة المتعلقة بالعلاقات العامة ، وأهم مزايا هذا النوع من التنظيم مايلي (4) :-

- 1- النظر إلى الأمور والموضوعات بموضوعية ودقة متناهية دون التأثر بالخلافات الشخصية التي قد تحدث بين الأفراد أثناء العمل بالمؤسسة .
- 2- الإبتعاد عن المشاكل والصعاب المرتبطة بالعمل اليومي بالمؤسسة نتيجة لكثرة الأعمال والأنشطة التي تقوم بها العلاقات العامة .
- 3- المهارات المتنوعة التي يتمتع بها المستشار الخارجي ، وقدرته على الإستخدام الأفضل لوسائل الإتصال وتعامله معها بشكل منطقي وعقلاني .

(1) عبد العزيز محمد النجار ، العلاقات العامة منذل بيني (الإكتونية : المكتب العربي للبحث ، 1993) ص57 .

(2) Frank Jenkins, Public relations Tec hniques, (London : Heinemann professional publishing 1998)

P.25

(3) محفوظ أحمد جودة ، مرجع سابق ، ص 60 .

(4) علي عبوة ، الأسس العلمية للعلاقات العامة ، مرجع سابق ، ص 56 .

- 4- الأهمية والمصداقية التي يتمتع بها المستشار لدى الإدارة العليا للمنظمة .
- 5- لا يعد المستشار الخارجي عبئاً على ميزانية المؤسسة على اعتبار أنه لا يتقاضى راتباً منتظماً من المؤسسة إنما يرتبط راتبه بالعمل الذي يقوم به ، وبالتالي يصبح هناك عملاً مستمراً لما يتقاضاه من أموال ، وعندما لا تكون المؤسسة بحاجة إليه في أى وقت فليس عليها التزامات نحوه .

عيوب الإستعانة بجهات إستشارية خارجية يمكن إيجازها فيما يلي (1) :

- 1- عدم الإنسجام بينه وبين العاملين بإدارة العلاقات العامة على أساس أنه يمثل في نظرهم عنصراً دخيلاً على المؤسسة مما يؤثر سلباً في أداء المهام والوظائف وعلى وجه الخصوص عندما يقوم المستشار بإدخال بعض التغييرات التي تغير سير العمل وتؤثر فيه مباشرة .
- 2- في بعض الأحيان أسلوب الإستشارة الخارجية لا يكفي لإتمام العمل إذا لم يصاحبه وجود متخصصين في أنشطة وأعمال العلاقات العامة في المؤسسة التي تأخذ بالإستشارة وذلك لأن أعمال وأنشطة العلاقات العامة تتأثر مباشرة بالواقع والبيئة والمناخ الذي يسيطر على المؤسسة وظروف عملها الأمر الذي يفرض ضرورة وجود المتخصصين في العلاقات العامة بصورة مستمرة في موقع العمل لمعرفة الإتجاهات والآراء وتحديد الصعاب والمشاكل ، وهذا الأمر في كثير من الأحيان يتنافى مع عمل المستشار الخارجي حيث أنه لا يستطيع أن يكرس وقته كله لمؤسسة واحدة بصورة مستمرة .

ج- إنشاء إدارة للعلاقات العامة مع الإستعانة بوجهات نظر المستشارين الخارجيين :

هناك العديد من المؤسسات التي تعتمد على طريقة الإستشارة الخارجية ، وذلك رغبة منها في تقليل عيوب الطريقتين السابقتين ، بالإضافة إلى الإستفادة من مزاياهما ، فضلاً على أن المؤسسة لا تستطيع أن تسد النقص بالإدارة الداخلية في بعض المشاكل (2) .

(1) صفوت محمد العالم ، فنون العلاقات العامة ، ط 1 (ثمانية : دار الهامى للطباعة والنشر ، 2002) ص 160 .

(2) عبد العزيز محمد النجار ، مرجع سابق ، ص 61 - 62 .

المركزية واللامركزية في أعمال العلاقات العامة

تعمل العديد من المؤسسات بالأسلوب المركزي لإدارة العلاقات العامة حيث يتواجد جميع العاملين بالمقر الرئيسي ومنه تصدر جميع الأعمال والأنشطة ومنه يتحرك المتخصصون لممارسة الوظائف والمهام في فروع المؤسسة وفقا للخطة المرسومة والتي يجب تطبيقها ، وأحيانا تلجا بعض المؤسسات لإهمال وظيفة العلاقات العامة في فروعها وتهتم بها بشكل واضح بالمقر الرئيسي⁽¹⁾ .

والبعض الأخر من المؤسسات يلجأ إلى اعتماد أسلوب اللامركزية بحيث يصبح لكل فرع من فروع المؤسسة إدارة للعلاقات العامة خاصة بها ، وتمارس أعمالها وأنشطتها من خلالها حسب الظروف المتعلقة بها ووفق الإمكانيات المتاحة لها⁽²⁾ .

وعند التمييز بين الأسلوبين (المركزي و اللامركزي) نجد أن طبيعة ونوعية الأعمال والأنشطة بالمؤسسة هي التي تحدد الأسلوب الأمثل حيث أن هناك بعض الأعمال والأنشطة تتعلق بالسياسات العامة للمؤسسة ككل يتطلب تخطيطها وتنفيذها مركزيا ، بينما هناك بعض الأعمال والأنشطة التي تختلف باختلاف إمكانيات وظروف كل فرع من فروع المؤسسة ، وبالتالي فإن الأسلوب الأمثل هو المزج بين الأسلوب المركزي اللامركزي للاستفادة من مزايا كل منهما وفي إطار الاعتماد على الأسلوب المشترك يمكن أن تشترك الفروع في وضع الخطط العامة ، ويحدد كل فرع ووظائفه ومهامه والمطلوب منه بشكل خاص في نطاق الخطط الموضوعية والاستفادة من الإمكانيات المادية والبشرية والفنية المتاحة لإدارات العلاقات العامة في المركز الرئيسي للعلاقات العامة بالمؤسسة⁽³⁾ .

(1) علي عجرة، الأسس العلمية للعلاقات العامة ط4 مرجع سابق ، ص 49 .

(2) سامي عليان فنيبول ، العلاقات العامة في التربية ، ط1 (عمان : المركز القومي للنشر ، 2000) ص 215 .

(3) محمد فريد الصحن ، العلاقات العامة مبادئ والتطبيق (الإسكندرية : دار الجامعية ، 2003) ص 68 .

أهداف إدارات وأجهزة العلاقات العامة

يُعد تحديد الأهداف المعيار الذي تقوم عليه كل أعمال وأنشطة المؤسسة فلا يمكن لأي عمل أو نشاط من أنشطة العلاقات العامة أن يحقق النجاح دون تحديد دقيق وواضح لكل الأهداف التي يهدف لتحقيقها ، وتتوقف مسؤولية وقدرة إدارة المؤسسة على مجموع الأهداف التي يتم تحديدها للممارسة الحالية أو المستقبلية المعلنة وغير المعلنة التي تسعى إلى تحقيقها من خلال القرارات بمختلف المستويات التنظيمية ، وعليه فإن تحديد الأهداف لا يعني أن جميع الأهداف سوف تتحقق في وقت واحد أو خلال فترة زمنية واحدة ، إنما يعني أن كل جهود التنظيم سوف توضع في الاعتبار ويتم تنسيقها وتوجيهها في اتجاه واحد متفق عليه لتحقيق أول أهدافها والذي من الممكن أن يساعد على تحقيق هدف آخر غير معلن أو معلن ويليه من حيث الأهمية في مجموع الأهداف المحددة (1).

وحتى تتمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها الأساسية فإن إدارة أو قسم أو جهاز العلاقات العامة التابع لها لا بد أن يبني علاقاته وتعاملاته على الثقة والاحترام المتبادل هذا الأمر يُسهّل من إمكانية تحقيق الأهداف المحددة (2).

وتختلف أهداف العلاقات العامة باختلاف نوعية وطبيعة المؤسسات التي تعمل فيها حيث نجد أن أهداف العلاقات العامة في المؤسسات الخدمية تختلف عن أهدافها في المؤسسات التجارية أو الإنتاجية وفقا لنوع الأعمال والأنشطة التي تزاولها المؤسسة ، فضلا عن حجم المؤسسة التي تعمل من خلالها بالإضافة إلى اختلاف نوعية الجمهور الذي تتعامل معه ، ومدى التفاهم والانسجام بينه وبين المؤسسة من حيث المصالح والإتجاهات والرغبات والغايات ، كما تختلف الأهداف أيضا حسب الظروف السياسية والإقتصادية والإجتماعية والمالية التي تحيط بالمؤسسة ، وكذلك تختلف الأهداف وفقا لدرجة إدراك الإدارة العليا لمفهوم وأهمية العلاقات العامة بالإضافة إلى المدى الزمني الذي تحتاجه هذه الأهداف لكي تتحقق .

(1) كمل بربر ، الإدارة عملية ونظام ، ط 1 (بيروت : المؤسسة العلمية للدراسات والنشر والتوزيع ، 1996) ص 63 .

(2) Dean Kruckeberg, Future Re Cancellation of Multicultural Perspectives in Public Relations Ethics, Public Relations Quarterly, (VOL. 43, NO. 1, 1998) P. 46

وتختلف أهداف العلاقات العامة بالمؤسسات باختلاف الموارد والطاقات والقوى البشرية التي ستعمل على تحقيق هذه الأهداف ومدى اقتناع الإدارة العليا بقدرتها على إنجاز هذه الأهداف وتحقيقها (1).

ويؤكد المختصون على أن تحديد الأهداف يحقق العديد من المزايا من أهمها (2) :-

- 1- تبرز الأهداف السياسة العامة التي تقوم عليها المؤسسة .
 - 2- تعكس الأهداف الإطار العام للجهود الجماعية حيث انه لا يمكن تصور جهد جماعي دون اي هدف .
 - 3- تُعد الأهداف الأساس الذي يقوم عليه التخطيط ، وبدونها فإن الأمور داخل المؤسسة قد تنحرف عن المسار الصحيح ، الأمر الذي يؤدي إلى تشتت الإمكانيات .
 - 4- تعد الأهداف دافعا لكل الأفراد للقيام بالأعمال وذلك من خلال ربط أهدافهم بأهداف المؤسسة التي يعملون بها
 - 5- تعد الأهداف احد أهم المقاييس لتقويم الأعمال والأنشطة ، وتؤدي الأهداف أيضا إلى تعديل السياسات التي تعمل بها المنظمة إذا استوجب الأمر ذلك .
- أهداف العلاقات العامة في المؤسسات الاجتماعية
- تهدف العلاقات العامة في اي مؤسسة من المؤسسات والاجتماعية منها على وجه الخصوص إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها (3) :

- 1- ترسيخ وتأييد القوانين الاجتماعية الجديدة على إعتبار ان هذه المؤسسات تعد مؤسسات حكومية تابعة للدولة
- 2- تحقيق مصالح الجمهور ومحاولة توضيح الغموض المتعلق بالأهداف والبرامج ذات الصلة بالمؤسسات الاجتماعية .

(1) ممنوح بسيوني بيلي ، أهداف ووظائف العلاقات العامة في المؤسسات الصحفية في مصر ، رسالة ماجستير ، غير منشورة (جامعة القاهرة ، كلية الإعلام ، 1991) ص 122 .

(2) محمد فريد الصحن ، مرجع سابق ، ص 33-34 .

(3) Otis BasKin, Graig Aronoff, Dan Lattimore, public Relations The Profession Aad The Practice, 4thed (u.s.A : Times mirror Higher Education Group, Inc., 1997) P.397 .

3- تقديم كل المعلومات عن الخدمات الاجتماعية المتعلقة بالمواطن حتى يتمكن من الاستفادة من جميع الخدمات .

4- تقديم المساعدة للمسؤولين عن طريق توضيح وتفسير المواقف المتعلقة بالجمهور والإيجاد العام نحوها

5- تنمية الشعور بالولاء والانتماء والإحساس بالمسؤولية الاجتماعية بشكل خاص تحقيقاً للتعاون الإيجابي بينهم وبين المؤسسة وعلى وجه الخصوص في إطار المشكلات العامة (1) .

6- إيجاد نوع من الفهم للسياسات الاجتماعية المعمول بها والإجراءات والأنشطة المتعلقة بالجمهور بقر الإمكان بحيث يصبح هناك نوع من الإتقان والانسجام بين المؤسسة وجمهورها (2) .

7- تقديم الإيضاحات والإرشادات لكل الإدارات والأقسام والوحدات عن كل مايهما من السياسات والاستراتيجيات المتعلقة بالمؤسسات الاجتماعية التي من الممكن أن تؤثر على أعمالها وأنشطتها (3) .

كما أن العلاقات العامة تهدف إلى الاهتمام بعلاقتها مع المؤسسات الأخرى على اختلاف نشاطها وعملها فضلاً عن أنها تسعى إلى تحقيق الانسجام والتوافق في المجتمع الذي يسعى إلى التقدم ومواكبة التطورات بالإضافة إلى أنها تعمل على الاستفادة من المخترعات العلمية والمستحدثات الجديدة التي تؤثر على أعمالها وأنشطتها وتعمل على توثيق أواصر المجتمع حتى لا تتناقر قطاعاته المختلفة أو تتصارع من أجل الربح العاجل والاستقلال دون اعتبار للصالح العام (4) .

(1) حسين نامي علوف ، مبادئ العلاقات العامة ، ط 1 (عمان : دار بانا العلمية ، 2000) ص 22 .

(2) Sam Black , The Practice of Public Relations, 4thed (Oxford : Butter worth – Heinemann Ltd , 1995) P.75 .

(3) زهلا محمد شرمزان ، عبد الغفور عبدالسلام ، مرجع سبق ، ص 118 .

(4) محمد عبد الفتاح ، العلاقات العامة في المؤسسات الاجتماعية أسس ومبادئ (الإسكندرية : مكتبة العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع ، 1994) ص 41

مهام ووظائف العلاقات العامة

تتعدد المهام والوظائف التي تمارسها العلاقات العامة داخل المؤسسات الإجتماعية ومن أهمها مايلي (1) :-

- 1- تقديم الإرشاد القائم على فهم السلوك الإنساني وقدراته وإتجاهاته التي تتعامل من خلالها .
- 2- تحليل الإتجاهات والتوقعات المستقبلية والتنبؤ بالصعاب التي من الممكن أن تحدث أثناء العمل .
- 3- إجراء البحوث بهدف معرفة الإتجاهات المتعلقة بالجمهور الذي تقوم بقياسه من أجل الوصول إلى نتائج تساهم في وضع الخطط .
- 4- إيجاد نوع من الاتصال المتبادل (ذي اتجاهين) والحفاظ عليه بحيث يتم الاستفادة منه على أساس انه مبنى على المعلومات الدقيقة .
- 5- تعزيز الشعور بالمسؤولية الاجتماعية والاحترام المتبادل بين الجمهور والمؤسسة .
- 6- التنسيق بين الأهداف العامة والخاصة وتوجيهات وآراء الجمهور الذي تتعامل معه المؤسسة .
- 7- تحديد الأهداف وانجازها في الأوقات المناسبة حيث تعود بالفائدة على المؤسسة والمجتمع وأفراده معا (2) .

(1) خالد الصوفي ، العلاقات العامة ، اساليب وممارسات (ن د) (ط 4) 2004 ص 49

(2) فؤاد الكري ، العلاقات العامة بين التخطيط والاحتمال ، مرجع سابق ، ص 69

المبحث الثالث

- القوى البشرية في العلاقات العامة.
- تدريب العاملين في العلاقات العامة.

القوى البشرية العاملة (العاملين) لإدارات العلاقات العامة

أهمية القوى البشرية (العاملين) في العلاقات العامة :

تُعد القوى البشرية (العاملين) دوراً هاماً في المؤسسات بصفة عامة والمؤسسات الإجتماعية بصفة خاصة لما لها من أهمية في نجاح أي مؤسسة على اختلاف أنشطتها وأعمالها وأهدافها ومهامها ، فضلاً عن أنها هي الأساس الفعال في استخدام عناصر ومقومات العمل وبناءً على إدراك وفهم القوى البشرية (العاملين) لأهداف ووظائف العلاقات العامة بإداراتها المختلفة يتحقق النجاح في العمل وتنفيذ الخطط الموضوعية بشكل سليم وفعال (1) .

وبالتالي فإن العنصر البشري ذو أهمية عالية في التنظيم الإداري للعلاقات العامة ، بل وفي وصول العلاقات العامة لأهدافها باقتدار داخل أي مؤسسة (2) .

وظيفة العلاقات العامة تحتاج إلى المتخصصين في الإدارة لأدائها بصورة علمية ناجحة على أساس أنها تعتمد على المهارات الاتصالية المتنوعة وعلى أساليب علم الاجتماع ولا بد للمتخصص في مجال العلاقات العامة أن يجسد ويقدم آراء الجمهور على اختلاف توجهاته واتجاهاته (مثل العاملين بالمؤسسة والجمهور الخارجي الذي يتعامل مع المؤسسة) فضلاً عن أنه من الضروري أن يستشير الإدارة حول الأساليب والأنماط والسلوكيات التي يتعامل بها مع الرأي العام في أي وقت من الأوقات ، وأن تصوراته التي يتم بناءً عليها تعديل أو تغيير الأساليب الخاصة بالمؤسسة إذا أرادت الإدارة أن تكسب معدلات أداء جيدة من قبل الجمهور الذي تحاول أن تؤثر فيه (3) .

فإن أراد ممارسوا العلاقات العامة أن يصبحوا جزءاً من الإدارة ويتحملوا المسؤولية المباشرة في تطوير وتنفيذ سياسة الإدارة ، فإنهم سوف يصبحون مسئولين مسئولين رسمية وأخلاقية وإنسانية عن السياسات التي تعتمد عليها المؤسسة وتعمل من خلالها (4) .

(1) محمود يوسف ، محاضرات في فن العلاقات العامة ، (القاهرة : دن ، 2003) ص 12 .

(2) محمد بهجت كوك ، علاقات العامة والخدمة الإجتماعية (الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث ، 1998) ص 192 .

(3) فوين لسري ، فليب ، . تولد ولوين ك لفس ، الاتصال الجماهيري ، ترجمة إبراهيم سلامة إبراهيم (القاهرة : المجلس الأعلى للثقافة 2000) ص 428 .

(4) Davidl. Martinson . Are Public Relations practitioners Personally Responsiblefor client Behavior Or Actions Public Relations Quarterly . (vol . 39 . no . 4 . 1994) P. 17

وبناءً عليه أصبح من الضروري انتقاء ممارسي (عاملي) العلاقات العامة ذوي الخبرة والقدرة على التعامل أصحاب المستويات التعليمية العالية ، فضلاً عن كفاءتهم في أداء العمل بصورة علمية صحيحة على أساس أن العلاقات العامة نشاط إعلامي متميز ، وضرورة توعية كل من يسعى إلى العمل بمهنة العلاقات العامة بأهدافها ودور الممارس لها في تنفيذ هذه الأهداف وذلك بسبب اتساع مجال العلاقات العامة أكثر من غيره ، وتعد المهارات الاتصالية ذات أهمية بالغة وحيوية في العلاقات العامة حيث أن هذه المهارات تختلف أحياناً عن ممارستها في المجال الصحفي وغيره من المجالات الإعلامية الأخرى (1) .

وظيفة ممارسة العلاقات العامة بالمؤسسات الاجتماعية

تحتاج مهام وظيفة العلاقات العامة إلى مهارات وقدرات خاصة مثل القدرة على التعامل مع الوسائل الاتصالية على اختلاف أنواعها من إجراء المقابلات وإنتاج الأفلام التي تبرز الأعمال والأنشطة التي تسعى العلاقات العامة إلى إنجازها وتطبيقها ، فضلاً عن إصدار المجلات والصحف الداخلية وغيرها من الوسائل التي تلعب دوراً في تحقيق الأهداف (2) .

بالإضافة إلى قيامها بالتخطيط والتنفيذ لبرامج العمل التي تهدف إلى تطوير فاعلية الاتصال ذي الاتجاهين ، الذي يحقق الاستجابة المتبادلة والإدراك الجيد للعمل ، وتتلخص وظيفة العلاقات في تقديم الإدارة للجمهور وبالتالي يحدث نوع من وصول المعلومات والمواقف بين الاتجاهين أي الجمهور والإدارة (3) .

وتعد المؤسسات الاجتماعية من أهم المؤسسات التي تحتاج وتتطلب وظيفة العلاقات العامة لأنها تقوم بدور فعال داخل المجتمع بصفة عامة وللجمهور الذي يتعامل مع مثل هذه المؤسسات بصفة خاصة ، وإن كان من الضروري جداً أن يكون ممارس العلاقات العامة في المؤسسات بشكل عام على درجة عالية من المهارة والتعليم والخبرة فإن الأمر يزداد ضرورة داخل المؤسسات الاجتماعية على اعتبار أن هذه المؤسسات تعمل باستمرار على بناء المجتمع بناءً سليماً في مختلف جوانبه وإن هذه المؤسسات ليست مؤسسات للربح إنما هي مؤسسات تعمل لخدمة المجتمع والفرد .

(1) مي عد لوانح الخاجة ، طبيعة العلاقات لخدمة بين ممارس العلاقات العامة بجمهورية الكويت الإعلاميين دراسة تحليلية للمبادئ والمصطلحات . المؤتمر

الثالث للعلاقات العامة والإعلام : الإعلام العامي واقع الممارسة وأفاق التطوير 19 - 21 مارس (الكويت : جامعة الكويت ، 2001) .

(2) علي عجوة ، الأسس العلمية للعلاقات العامة ، ط3 ، (قاهرة : عالم الكتب) ص 57 .

(3) محمد مصطفى احمد ، الخدمة الاجتماعية في مجال العلاقات العامة ، دط (الإسكندرية : دار المعرفة الجامعية) ص 110 .

الصفات التي يجب أن يتصف بها ممارس العلاقات العامة :

يرى الباحثون والمتخصصون في مجال العلاقات العامة أهمية توافر مجموعة من السمات والصفات في العاملين والممارسين للعلاقات العامة وذلك لأهمية أعمال وأنشطة العلاقات العامة ومن أهم هذه السمات والصفات مايلي :-

1- أن يتمتع ممارس العلاقات العامة بحسن الخلق أي بمعنى أن يكون على درجة عالية من النزاهة والاستقامة وحسن التقدير ، ويرى البعض أن نجاح العلاقات العامة يعتمد على ثقة المجتمع في نزاهة الممارسين⁽¹⁾ .

2- أن يتصف بالقدرة على الإبداع والابتكار وذوي مهارات عالية في الجانب الاتصالي لان جوهر العلاقات العامة يقوم على المرونة والمهارة والابتكار⁽²⁾ .

3- أن يتمتع ممارس العلاقات العامة بالموضوعية والنظر إلى الأمور نظرة مجردة بعيدة عن الذاتية ، والتعرف على العيوب حتى وإن كان مصدرها الشخصي نفسه وعدم التحيز لشخص على حساب الآخر⁽³⁾ .

4- أن يكون ممارس العلاقات العامة على درجة عالية من العلم والثقة و المعرفة بالأحداث الجارية وبتاريخ العديد من القضايا والأمور ذات العلاقة المباشرة بعمله⁽⁴⁾ .

5- القدرة على التنظيم الأمر الذي يدعو إلى التخطيط ، فضلا عن امتلاك مهارات الكتابة مثل كتابة الخطابات والتقارير والمذكرات والبيانات الصحفية ، والقدرة على مخاطبة الآخرين وتوجيه الدعوات بشكل منطقي وعلمي يتناسب ومكانه الشخص الذي يخاطبه⁽⁵⁾

6- القدرة على مواكبة التطورات التكنولوجية على سبيل المثال القدرة على استخدام الحاسب الالى والانترنت بحيث يتمكن ممارس العلاقات العامة من الإلمام بكل ماهو جديد في نطاق عمله وتخصصه⁽⁶⁾ .

-
- (1) فيسون فيكر ، دليل لعلاقات العامة ، ترجمة عبدالحكيم أحمد الخزمي ، ط 1 (القاهرة : دار نجر للنشر والتوزيع ، 2004) ص 99 .
 - (2) فيليب هينسو ، العلاقات العامة ، ترجمة تيب توب لخدمات للترجمة ، ط 1 (القاهرة : دار الفلوق ، 2003) ص 97 .
 - (3) ايليس سلوم ، تقنية العلاقات العامة ، ط 1 (دمشق : دار الفرض للنشر ، 2000) ص 17 .
 - (4) على عبوة ، الأسس العلمية للعلاقات العامة ، ط 1 ، مرجع سابق ، ص 65 .
 - (5) محمود يوسف ، العلاقات العامة في الشركات المحولة إلى قطاع الخصخصة (القاهرة ، مكتبة فيروز المعادي ، 2002) ص 45 .
 - (6) راسم محمد الجمال ، خيرات معروض عياد ، مجلة العلاقات العامة المنحل الإستراتيجي (القاهرة : دار المصرية اللبنانية 2005) ص 41 .

7- الإلمام بمبادئ وطرق وأساليب قياس اتجاهات الجمهور الذي تتعامل معه المؤسسة بالإضافة إلى المعرفة الدقيقة بالأسس والمناهج العلمية المستخدمة في إجراء البحوث والدراسات التي تعتمد عليها المؤسسة في تحقيق أهدافها (1).

8- أن يكون لدى ممارس العلاقات العامة الرغبة في العلم والتعلم والاكتشاف ولدراك أهمية الوظيفة التي يقوم بها وأنه من الصعب لأي شخص الإلمام بجميع جوانب ومناهج وعلوم وظيفته إلا من خلال المتابعة المستمرة للتطورات والمستحدثات في مجال العلاقات العامة (2).

تدريب العاملين في العلاقات العامة :

التدريب في العلاقات العامة له أهميته نظرا لمتطلبات أعمالها وأنشطتها من خبرة عملية واقعية واسعة في مختلف مجالات التعامل والاتصال، والقدرة على إجراء البحوث وغيرها من المهارات التي تحتاجها لتدعيم وصلل العاملين فيها.

ويعد التدريب في العلاقات العامة من أهم الأساليب والوسائل التي تؤدي بالدرجة الأولى إلى رفع مستوى العاملين وتحسين قدراتهم حيث يساعد على اكتساب المهارات والخبرات التي تزيد من مستوى كفاءتهم ويعمل على رفع مستوى الأداء وتحسين أشكاله وأساليبه .

والتدريب من أهم مؤشرات التنمية التي تعتمد عليها المؤسسات المختلفة حيث أن التدريب يساهم في بناء جهاز قادر على مواجهه الصعاب والمشاكل والتحديات الإنسانية والتقنية في أي وقت من الأوقات وفي مختلف المجالات الإنتاجية والإدارية والخدمية التي ترتبط بأنشطة وأعمال العلاقات العامة وممارستها على اعتبار أن ممارس العلاقات العامة هو المحرك الأساسي لمختلف العناصر التي تتحكم في العمل ، وبالتالي تؤدي إلى الكفاءة في الأداء التنظيمي الذي يساعد على مواجهه كافة التغيرات ذات الاتجاهات المختلفة التي تؤثر على هذا الأداء (3).

(1) محمد التومي الشيبلي ، درسات في الإدارة التعليمية والتخطيط التربوي ط (طرابلس : لجنة القومية للبحث العلمي 1992) ص 122

(2) علي عبوة ، كريمان زيد ، إدارة العلاقات العامة بين الإدارة الاستراتيجية والأزمات ط | (القاهرة : عالم الكتب 2005) ص 32 .

(3) كامل بربور ، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي ، ط | (بيروت : المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع 1997) ص 159 .

وبناء على ما سبق يمكن تعريف التدريب بأنه عملية منظمة تسعى إلى إكساب الفرد معارف أو مهارات أو أفكار أو آراء لأداء عمل أو نشاط معين أو بهدف تحقيق غاية محددة كما أنها تستهدف تجهيز وإعداد الفرد للعمل المستمر المثمر (1).

ويرى البعض من المتخصصين في مجال العلاقات العامة أن التدريب نوع من التعليم المتخصص في مجال معين يستهدف إكساب المتدرب أو الفرد مهارة معينة لأداء نوع من العمل بجدية ودقة وكفاءة (2).

ويكسب التدريب أهمية متزايدة في العلاقات العامة من كونه يساعد في صقل المهارات والقدرات لممارستها فضلا عن تطوير معارفهم الأمر الذي يساهم بشكل واضح ومباشر وفعال في نجاح المؤسسات التي يعملون بها (3).

مزايا عملية التدريب

تتميز عملية التدريب بعدة مزايا تتحقق من خلال تطبيقه بشكل علمي مدروس ومخطط له بحيث تكون نتائجه ايجابية ومن أهم هذه المزايا مايلي (4):-

- 1- عملية التدريب تساهم في رفع كفاءة الأداء لدى الأفراد العاملين بالعلاقات العامة الأمر الذي يؤدي إلى تحقيق الأهداف المحددة فضلا عن زيادة الخدمات المقدمة للجمهور .
- 2- ينمي روح العمل بين ممارسي العلاقات العامة الأمر الذي يخلق دافعا قويا لإنجاز الأعمال والأنشطة بشكل يضمن تحقيق الأهداف .
- 3- التدريب يمنح الفرد فرصة للتعلم والتطور بالإضافة إلى تحقيق واجباته والتكيف مع وظيفته بما يؤدي إلى الرضا والاستقرار .
- 4- تؤدي كل المزايا السابقة إلى خلق ثقة كاملة بين الموظفين وزيادة الاتفاق والانسجام بين توجيهاات المجتمع واتجاهاتهم واتجاهات المؤسسة التي يعملون بها .

(1) عصام الدين فرج ، إدارة العلاقات العامة (للقاهرة : د.ن 2003) ص 78 .

(2) عبدالرشاد السنودي ، مقدمة في شؤون الخدمة المدنية بالملكة العربية السعودية (رياض : معهد الإدارة العامة ، 1983) ص 68 .

(3) محمد محفوظ الزهري ، العلاقات العامة للمشكلات والطول ، د.ط (القاهرة : دار نهضة الشرق بدون تاريخ) ص 109 .

(4) عبد المعيد عبد سيف المخلاني ، العوامل المؤثرة على إدارة الدولة للمشروعات الاقتصادية في اليمن ، رسالة دكتوراه ، غير منشورة (جامعة قناة السويس : كلية للتجارة ، 1993) ص 74 .

أن عملية التدريب في أي مؤسسة من المؤسسات تمر بعدة مراحل تتمثل فيمايلي (1) :-

1- تحديد المتطلبات التدريبية : ونقصد بها تحديد عدد موظفي العلاقات العامة وطبيعة أعمالهم والذين تقوم عليهم عملية التدريب والذين يتم اختيارهم بالطرق والأساليب الموضوعية بعيداً عن الاعتبارات الشخصية .

2- تصميم البرنامج التدريبي : وتتطلب هذه المرحلة تحديد الأهداف الأساسية من البرنامج التدريبي واختيار العناصر المتخصصة في إجراء عمليات التدريب أي بمعنى اختيار المدربين الأكفاء وتوفير مستلزمات واحتياجات البرنامج المراد تطبيقه ، من حيث موقع التدريب ومكوناته الأساسية المتمثلة في المقاعد ووسائل الإيضاح بالإضافة إلى أساليب التدريب والتي تتكون من مجموعتين :-

المجموعة الأولى :- وتتضمن أساليب التدريب أثناء العمل كتدوير الوظيفة وتعليمات العمل .

المجموعة الثانية :- أساليب التدريب خارج العمل كالمحاضرات والمؤتمرات والندوات ودراسة الحالات وتمثيل الأدوار والمناقشة والإيضاح التجريبي .

3- مرحلة تنفيذ البرنامج التدريبي : وهي المرحلة التي تسعى إلى إنجاز العملية التدريبية بكفاءة من قبل القائم على البرنامج والذي يشرف على تنفيذه بالإضافة إلى سيطرته على الصعوبات والمشكلات التي تصادفه أو تحدث أثناء عملية التنفيذ ، فضلا عن ضرورة ربط عملية التنفيذ والوقت المحدد لإنجازه أي بمعنى أن يبدأ البرنامج في الوقت الذي حدد سلفاً وينتهي في نفس الوقت الذي تم تحديده .

4- تقييم البرنامج التدريبي : وتعد عملية تقييم البرنامج التدريبي المرحلة الأخيرة من المراحل التي تتضمنها العملية التدريبية بهدف التأكيد على سير تنفيذ البرنامج كما تم التخطيط له ، وتقام أو تجرى عملية التقييم للمدرب والمتدرب وما يتضمنه البرنامج من موضوعات ومدى الالتزام بتنفيذ البرنامج في الوقت المحدد ، ومدى صلاحية المكان الذي تم فيه التدريب فضلا عن الأسلوب المتبع في التدريب .

ونستفيد من عملية التقييم في الحكم على مدى فعالية وأهمية البرنامج وماهي نقاط الضعف فيه لكي يتم تجنبها مستقبلا .

(1) محفوظ أحمد جودة ، مرجع سابق ، ص 74-75 .

المبحث الرابع

- البحوث في مجال العلاقات العامة.
- الاتصال في مجال لعلاقات العامة .
- التقويم في مجال العلاقات العامة .

البحوث في مجال العلاقات العامة

تقوم العلاقات العامة بالعديد من الوظائف التي تحقق من خلالها أهدافها ومن ابرز واهم هذه الوظائف إجراء البحوث حيث تقوم عليها اغلب الوظائف التي تعتمد عليها العلاقات العامة ، فهي تعد الخطوة الأولى والأساسية التي تبدأ بها المؤسسة عند قيامها بوضع الخطط ، والبرامج التي تتوجه بها إلى الجمهور على اختلاف مستوياته .

ويعد البحث الأساس الأول في الحصول على المعلومات التي من شأنها أن تقيد المؤسسة في استكمال برامجها وموضوعاتها ، والبحث هو استقصاء منظم يحاول التوصل لحلول منطقية للمشكلات المختلفة التي تحدث أو تتعرض لها المؤسسة (1) .

وذلك على اعتبار أن البحث دائما يقوم على المداخل العلمية والتحقق المنظم بهدف الحصول على المعلومات التي تمكن المؤسسة من المشكلات المختلفة والوصول لأمثل الحلول لها (2) .

ويعد البحث في مجال العلاقات العامة القاعدة الأساسية لتجميع المعلومات والبيانات والحقائق وتحليل مختلف العوامل المؤثرة على علاقة المؤسسة بجمهورها المختلف (3) .

والهدف الأساسي من البحوث هو تقليل الأخطاء عند اتخاذ القرارات وعدم التردد عند اتخاذها وأنها أساس العلاقات العامة الفعالة حتى ولو أنها لم تحقق إجابات لكل الأسئلة (4) .

(1) Robert B Burns, Introduction to Reserch methods, 1thed (London: SAGE publications Ltd, 2000) p. 3 .

(2) Philip J.Kitchen. Public Rela tions: Principles and practice, first ed (London: International Thomson Business Press, 1977) P. 280 .

(3) زكي محمود هاشم ، مرجع سابق ، ص 123 .

(4) Scott M.cutlip, Allen H. center and Glen M.Broom , Effective public Relations, 8thed (New Jersey : prentice Hall International, Inc, 2000) P.343.

أهمية البحث العلمي في مجال العلاقات العامة

- تتبع أهمية البحث وعملية جمع البيانات في العلاقات العامة من عدة أسباب أهمها مايلي (1) :-
- 1- تنوع الجمهور الذي يرتبط بالمؤسسة وتعدد مستوياته يتطلب القيام بعملية البحث للتعرف على اتجاهاته ووجهات نظره في الأهداف والمصالح المشتركة بينه وبين المؤسسة ، فضلا عن طبيعة هذا الجمهور من حيث الجمهور الداخلي ونوعيته ، والجمهور الخارجي ونوعيته أي بمعنى طبيعة كل منهما حسب رغبته وأهدافه .
 - 2- أن البحث وجمع المعلومات عملية مستمرة لا تتوقف نظراً للمتغيرات التي تحدث في اتجاهات الجمهور ووجهات نظره تجاه المواقف ، فلا يمكن الاعتماد على نتائج بحث تم إجراءه منذ سنوات وتلك لتغير العديد من الظروف وما يطرأ عليها من تأثيرات بالإضافة الى تغير اتجاهات الجمهور نفسه نحو مواقف معينة .
 - 3- تكمن أهمية البحث العلمي في مجال العلاقات العامة من كونه لا يقتصر على دراسة الجمهور الداخلي والخارجي بل يمتد إلى دراسة البيئة المحيطة بالمؤسسة والتعرف على العوامل التي تؤثر على المؤسسة بصورة مباشرة أو غير مباشرة .

أهداف بحوث العلاقات العامة :

- تسعى البحوث في مجال العلاقات العامة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف من أهمها مايلي (2) :-
- 1- معرفة الظروف والعوامل البيئية وتأثيرها على المؤسسة وعلى أعمال وأنشطة العلاقات العامة الأمر الذي يؤدي إلى توفير المعلومات التي يتم الاعتماد عليها في وضع الخطط وإعداد جدول الأعمال والأنشطة المتعلقة بالعلاقات العامة .
 - 2- تزويد المؤسسة بالمعلومات التي تستفيد منها في اتخاذ القرارات السليمة وبالتالي تساهم في رفع مستوى الأداء ووضع الخطط بشكل علمي .

(1) محمود يوسف ، المتخل في العلاقات العامة (القاهرة : دين ، 2003) ص 37 .

(2) إبراهيم وهي فهد ، كنجو عبود كنجو ، مرجع سابق ، ص 245 - 246 .

3- تقديم المعلومات التي تتعلق بتوقع الأحداث والأزمات والاضطرابات المستقبلية الأمر الذي يمكن الإدارة من الاستعداد لمواجهتها والقضاء عليها .

4- التعرف على الوضع العام للمؤسسة وتحديد نقاط القوة والضعف بها وتحديد الأساليب والأنماط الإدارية التنظيمية واتخاذ القرارات بالمؤسسة وتأثير ذلك على تنفيذ أنشطتها وتحقيق أهدافها .

5- دراسة اتجاهات الجمهور الداخلي والخارجي تجاه المؤسسة والتعرف على مدى ثقته بخدمات المؤسسة وسياساتها وإجراءاتها .

أنواع البحوث في مجال العلاقات العامة

تتعدد أنواع البحوث في مجال العلاقات العامة وذلك حسب المعلومات التي ترغب في الحصول عليها ومن أهم هذه البحوث (1) :-

1- البحوث التي تسعى إلى التعرف على الصورة الذهنية للمؤسسة لدى الجمهور ، وهي البحوث التي تحاول معرفة اتجاهات الجمهور و المؤسسة ، ودرجة فهمهم لها وأرائهم نحو سياساتها الإنتاجية والخدمية والتجارية ومستوى الخدمات المقدمة .

وهذا النوع من البحوث يمد الإدارة بالمعلومات التي تسمح لها بإعادة النظر في النقاط التي يتخللها الضعف ، فضلا عن تصحيح المفاهيم الخاطئة لدى الجمهور الداخلي والخارجي ، وبالتالي تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة لدى جمهورها المتنوع .

2- البحوث التي تسعى إلى التعرف على الظروف والعوامل والاعتبارات الاقتصادية والاجتماعية الوظيفية والسياسية التي من شأنها أن تؤثر بالمؤسسة ، وهذا النوع من البحوث يهدف إلى التعرف على المتغيرات التي تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على أعمال وأنشطة المؤسسة وتهتم المؤسسات بهذا النوع من البحوث نظرا لتعاملاتها مع الجمهور على مستوى الوطن الذي تعمل به المؤسسة وكذلك على المستوى الخارجي الأمر الذي يفرض على المؤسسة ضرورة التعرف على العوامل الاقتصادية والاجتماعية والسياسية للبلدان التي تصل إليها أنشطة وأعمال المؤسسة .

(1) سمور محمد حسين ، العلاقات العامة ، ط 2 (القاهرة : عالم الكتب ، 1995) ص 162 - 163 .

3- بحوث تسعى إلى قياس فعالية وأهمية أعمال وأنشطة العلاقات العامة ، ويستخدم هذا النوع من البحوث في قياس مدى تأثير أعمال وأنشطة وخطط العلاقات العامة على المؤسسة وعلى اتجاهات وأراء الجمهور .

4- بحوث تهدف إلى المقارنة بين أعمال وأنشطة العلاقات العامة بالمؤسسة والمؤسسات الأخرى المنافسة لها .

5- بحوث تسعى للتعرف على أهم المشكلات التي يتعرض لها الجمهور الخارجي أثناء تعامله مع المؤسسة ، وماهي الاقتراحات التي يراها الجمهور لحل هذه المشكلات .

6- البحوث التي تسعى إلى تقييم وسائل الاتصال المستخدمة في أنشطة وأعمال العلاقات العامة لاستخدامها بأمن الطرق والأساليب .

7- بحوث الدوافع : وهي التي تبحث في حقيقة اتجاهات وأراء ودوافع الجمهور تجاه المؤسسة سلباً وإيجاباً وماهي الأسباب التي تؤدي إلى الدوافع السلبية لدى الجمهور تجاه المؤسسة ، وذلك من خلال المقابلات الشخصية مع الجمهور (1) .

8- بحوث الرأي العام وهي التي تقيس أراء الجمهور تجاه قضية أو موضوع معين في وقت معين وهذا يعد من الأعمال الأساسية للعلاقات العامة (2) .

ومن الأبحاث التي تجرى تلك المتعلقة بتحليل الوسائل الاتصالية ومدى نجاح استخدامها في الحملات التي تقوم بها المؤسسة وماهي الوسائل المستخدمة فيها ، على أساس أن الأبحاث هي الأسلوب المنظم الذي تتبعه المؤسسات للتعرف على أفكار وأراء واتجاهات الجمهور نحو سياسات وأعمال وبرامج وأهداف المؤسسة (3) .

(1) أحمد محمد عبدالله ، العلاقات العامة والرأي العام المفاهيم والتطبيقات الإدارية (للقاهرة : المكتبة العربية للعلاقات العامة ، 1991) ص 164 .

(2) المرجع السابق ، ص 164 .

(3) سهير جاد ، وسائل الإعلام والاتصال الاتصالي ، ط 1 (للقاهرة : الهيئة المصرية العامة للكتاب ، 2003) ص 243 .

وبناء على ما سبق فإن البحث العلمي يعد قاعدة أساسية لأعمال وأنشطة وبرامج وخطط العلاقات العامة لمختلف المؤسسات وفي كافة الجوانب المتعلقة بأي مؤسسة مثل السلوك المؤسسي وأنواع الاتصالات والصورة الذهنية المتعلقة بالمؤسسة والعلاقات المتبادلة بين الجمهور والإدارة من جهة وبين العاملين بالعلاقات العامة والإدارة من جهة أخرى ، فضلا عن الدراسات الاستطلاعية للعديد من الموضوعات (1) .

صعوبات إجراء البحوث :

- هناك العديد من الصعوبات التي تواجه إجراء البحوث في مجال العلاقات العامة بأي مؤسسة من المؤسسات وعلى اختلاف أنشطتها وأعمالها ومن أهم هذه الصعوبات ما يلي (2) .
- 1- عدم توفير مقاييس دقيقة في مجال العلاقات العامة لقياس اتجاهات الجمهور ودرجة ثقتهم بالمؤسسة واغلب الأدوات البحثية والمقاييس المستخدمة في البحوث تعتمد على الملاحظة والمقابلات الشخصية وهذه المقاييس يحدث بها خطأ التحيز دائما .
 - 2- أن البحوث التي يتم إجراؤها على العنصر البشري يصعب فيها التحديد الدقيق للدوافع والأذواق والاعتبارات الذاتية المتعلقة بالفرد ، وذلك نظرا لأن هذه المسائل تتغير بشكل مستمر فضلا عن الإنسان بطبعه متغير ومتعدد الاحتياجات من فترة لأخرى ، فعلى سبيل المثال إذا تم إنجاز بحث على ثقة الجمهور بالمؤسسة وإيجابية سياساتها ، وكانت النتيجة إيجابية فأننا لا نستطيع ضمان بقاء هذه النتيجة لمدة طويلة ، فقد تتغير بسرعة .
 - 3- تقع البحوث في أخطاء التحيز ربما من قبل الباحث أو من قبل المبحوث ، وبالتالي تصل إلى نتائج غير علمية أو متحيزة .
 - 4- عدم وجود خبرة ومعرفة جيدة بطرق وأساليب إجراء البحوث من قبل الباحثين مما يعكس أثارا سلبية على دقة نتائج البحوث .

(1) Harry Prestanski , Human Information Processing In The Development And Implementation Of Public Relations Programs , Public Relations Quarterly , (Vol. 26 . No. 2 . Summer 1981) p - 16 .

(2) منال طلعت محمود ، العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق (الإسكندرية : المكتب الجامعي الحديث ، 2002) ص 237 - 238 .

الاتصال في العلاقات العامة

يعد الاتصال الأساس الأول في الحياة الإنسانية بصفة عامة وفي المؤسسات الاجتماعية بصفة خاصة لدورها الهام في خلق التفاهم والانسجام والتوافق بين الإدارات والأقسام والوحدات داخل هذه المؤسسات فضلا عن حسن التعامل مع جمهورها ووظيفة الاتصال من أهم وظائف العلاقات العامة ، حيث تكتسب أهميتها ونجاحها من خلال الاتصال الناجح المتمثل في الاتصال ذي اتجاهين⁽¹⁾ . (two – Way Communication) .

على أساس أن الاتصال يحقق تبادل المعلومات والبيانات بين أفراد المؤسسة للوصول إلى الأداء الإيجابي في العمل من أجل تحقيق الأهداف المنشودة ، فضلا عن أنه يحقق الدقة في المعلومات بين مواقع التنفيذ وبين الإدارة المختصة في اتخاذ القرارات حسب الخطط الموضوعة وزمن تنفيذها ، بالإضافة إلى أن الاتصالات تنمي وتطور أساليب وأنماط ومبادئ وقواعد التفاهم المتبادل بين الإدارة والعاملين ، وذلك من خلال معرفة كل طرف مستوى الجهود المبذولة من الطرف الآخر ، الأمر الذي يجعل كل منهما يقدر الجهود المبذولة من الطرف الآخر⁽²⁾ .

ويعد الاتصال البناء الأساسي للعلاقات العامة الذي يهدف إلى تحقيق التفاهم والتبادل وإقامة العلاقات الطيبة بين الإدارة والعاملين وبين العاملين أنفسهم ، والحفاظ على روابط الاتصال بين المؤسسة وجمهورها لتحقيق علاقات مفيدة للمصالح المشتركة⁽³⁾ .
وعليه فالإتصال يعرف بأنه عملية نقل الآراء والأفكار والمعلومات والبيانات بين طرفين أو أكثر باستخدام الرموز والكلمات سواء كانت مكتوبة أو مقروءة أو مسموعة أو مرئية أو باستخدام الإشارات أو الحركات أو الرسوم المختلفة⁽⁴⁾ .

(1) إبراهيم عبد العزيز ، أصول الإدارة العامة دط (الإسكندرية : دار المعارف 1993) ص 381 .

(2) محمد أمين عودة ، معوقات الاتصال الإداري في المنظمات : دراسة تطبيقية على جامعة الكويت ، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية (الكويت :

جامعة الكويت ، العدد الرابع والثمانون ، السنة الثمانية والعشرون ثناء 1997) ص 83 .

(3) غريب عبد السميع غريب من 63 مرجع سابق .

(4) سعيد ياسين عامر ، الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكي لها ط 2 (القاهرة : مركز زايد للاستشارات 2000) ص 27 .

وكذلك يعرف الاتصال بأنه عملية يقوم بها الشخص لنقل رسالة تتضمن المعلومات والآراء أو الاتجاهات والمشاعر إلى الآخرين بهدف معين في موقف معين عن طريق الرموز بغض النظر عن حدوث تشويش في هذه العملية (1).

أهمية الاتصال :

ولا يمكن لأي مؤسسة من المؤسسات وبأي صورة من الصور أن تتكون بدون وجود شبكة اتصال لكي يتسنى لها أن تحقق أهدافها ، فالاتصال داخل المؤسسة مثل الدم بالنسبة للكائن الحي فمهما تمكنت المؤسسة من توفير الموارد والإمكانيات دون اتصال فأنها لن تستطيع أن تحقق الاستفادة الكبرى من هذه الموارد والإمكانيات أو تبقى استفادتها محدودة ذلك لأن الاتصال يحقق التفاعلات الاجتماعية بين أفراد المؤسسة وهو الوسيلة الوحيدة التي تحقق استقلال الموارد والإمكانيات وطاقت المؤسسة بصورة صحيحة تساعد في عملية انجاز الأهداف (2).

بالإضافة إلى أن الاتصال هو أساس الإدارة الفعالة لكونه يساعدها في خلق التفاعل مع الجمهور، ويحقق الحوار والتفاهم بدلاً من الاكتفاء بسماع الفرد لصوته وحده.

وان كان للاتصال أهمية بالنسبة للمؤسسة كمنظومة إدارية فهو يشكل أهمية بالغة للعلاقات العامة على أساس أنها نشاط اتصالي يستخدم في الوصول إلى الجمهور المتنوع وتحقيق التفاعل معه (3).

ومما سبق يمكن إيجاز الأهمية التي تحققتها الاتصالات في المؤسسة على النحو التالي (4) :-

1- الاتصال نشاط إداري واجتماعي ونفسي داخل المؤسسة على أساس انه يساهم في نقل المعلومات والمصطلحات والآراء والأفكار من خلال وسائله المختلفة لتحقيق التماسك بين إدارات وأقسام ووحدات المؤسسة .

(1) صلاح خليل أبو لصبح ، المدخل إلى الاتصال الجماهيري (عمان : دار فؤاد للنشر والتوزيع 1998) ص 9

(2) محمد أمين عودة ، مرجع سابق ، ص 83 .

(3) لينان هتاف الشامي ، عبد الناصر جرادات مرجع سابق ص 87

(4) لينان هتاف الشامي ، علاقات العامة المبدأ والأسس العلمية ، ط1 (عمان : دار الفيضاني العلمية ، 2001) ص 92 .

- 2- يساهم الاتصال في توجيه الأفراد داخل المؤسسة نحو سلوك معين فضلا عن انه يساهم في تغيير السلوك الفردي و الجماعي للعاملين بالمؤسسة .
- 3- يساعد الاتصال على تحقيق التفاعل والتبادل بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى من خلال تبادل الأنشطة المختلفة .
- 4- يحقق الاتصال التواصل بين الرئيس والمرؤوس الأمر الذي يؤدي إلى التعرف على الآراء والأفكار بينهما والتعرف على صيغ العمل داخل المؤسسة .
- 5- يساهم الاتصال من خلال المعلومات التي يقدمها في اتخاذ القرارات الصحيحة التي تحقق التطور والنمو للمؤسسة .

أشكال الاتصال :

- تتعدد وتتووع أشكال الاتصال حسب وجهان نظر المتخصصين وأن كان هناك إجماع على تحديد أشكال الاتصال في مجموعة معينة يمكن أن نستعرضها في الأشكال التالية :-
- 1- الاتصال الذاتي : وهو الاتصال الذي يحدث مع الإنسان ونفسه أو ما يعرف بالاتصال الداخلي ويشمل الحديث الذاتي للنفس البشرية والتفكير والشعور وطريقة تقييم أنفسنا (1) .
 - 2- الاتصال الشخصي : وهو الاتصال المباشر الذي يحدث بين شخص وشخص أو بين شخص ومجموعة أشخاص بصورة مباشرة ، ويعرف بالاتصال المواجهي ويتم وجها لوجه (2) .
- ويمكن أن يحدث هذا النوع من الاتصال بين عدة أفراد أي بين مجموعة كبيرة من الأفراد ويسمى بذلك الاتصال الجمعي مثل الاتصال الذي يحدث في المحاضرات والمؤتمرات والندوات والاجتماعات (3) .

(1) Sandra Hybels, Richard. Weaver, Communicating Effectively, 5thed (Boston : mc crowHill companies, Inc. 1998) P.17 .

(2) صلاح خليل أبو صبح ، مرجع سابق ، ص 16 .

(3) فؤاد عبد المنعم البكري ، دور الاتصال في تنمية الوعي الإجتماعي ، رسالة دكتوراه ، غير منشورة (جامعة القاهرة ، كلية الإعلام ، 1996) ص 41

وفي هذا الاتصال يتم تعزيز الرسالة أو الهدف من الاتصال بما يحدث من تفاعلات وتغييرات على الوجه والحركات التي تصاحب المرسل من حركات الألفاظ واللغة والجسم ونغمة الصوت وفرصة معرفة ردة الفعل بشكل سريع (1).

3- الاتصال الجماهيري : وهو الاتصال الذي يتم من خلال وسيلة من وسائل الاتصال المختلفة ويتم من خلالها نقل معلومات أو أفكار معينة من قبل المرسل إلى المستقبل سواء كان فرد أو جماعة أو جمهوراً عاماً من خلال الوسيلة التي يتم استخدامها لنقل هذه الفكرة (2) .
ويتميز هذا النوع من الاتصال بالقدرة على توصيل الرسالة إلى قطاعات متنوعة ومتعددة من الجمهور العريض باختلاف وتباين اتجاهاته ومستوياته وبسرعة (3).

عناصر عملية الاتصال :

ان اي عملية اتصال تحدث بين أطراف لا بد لها من مجموعة عناصر حتى الاتصال الناجح حسب الأهداف والغايات منه وبالتالي فان عملية الاتصال بجميع مستوياتها تقوم على عدة عناصر يمكن تحديدها في الآتي :-

- 1- المرسل : وهو الشخص الذي يقوم بتقديم أو إرسال الرسالة بغض النظر عن منشئ الرسالة فأحيانا يقوم المرسل بإعداد الرسالة و إرسالها وأحيانا أخرى لا يقوم المرسل بإعدادها وإنما يقوم بإرسالها فقط . ولكن المرسل هو الشخص الذي يعمل على إرسال الرسالة إلى جمهور معين (4) .
- 2- الرسالة : وهي المعلومات والبيانات المراد إيصالها أو إرسالها إلى الجمهور المستهدف وفي اغلب الأحيان تكون الرسالة قصيرة وواضحة ومباشرة بالإضافة إلى أنها موجهة لجمهور معين ذي مستوى ثقافي وتعليمي معين ، فضلا عن الرسالة دائما تتضمن معلومات تهتم بالجمهور المستهدف بشكل مباشر وغير مباشر (5) .

(1) Dennis L. Wilcox, T. Cameron, Phillip H. Ault, Warren K. Agee, Public Relations : Strategies and Tactics 7thed (New York : Pearson Education, Inc, 2003) P. 168.

(2) طه عبدالعاطي نجم ، الاتصال الجماهيري (الإسكندرية : دار للمعرفة الجامعية ، 1998) ص 17 .

(3) محمد نجيب الصراير ، العلاقات العامة الأسس والمبادئ (ريد : مكتبة الرائد العلمية ، 2001) ص 35

(4) Teri K. Walcambel, Michael cambel, communication works. seventh (usA: MC Graw Hill Companies, Inc, 2002) P. 9 .

(5) Brad E. Hainsworth and Laurie J. Wilson, strategic program planning, public Relations Review, (vol 18 .NO 1. spring 1992) p.13 .

3- الوسيلة : وهي الإدارة التي يتم عن طريقها إرسال وتوصيل الرسالة الاتصالية من المرسل إلى المتلقي أو المستقبل ، والوسيلة قد تكون مسموعة أو مرئية أو مكتوبة أو ملصقات أو صور وفي الاتصال الشخصي أو المواجهي لا توجد وسيلة من الوسائل السابقة ، لكونه يعتمد على الخطاب الشفهي ، ويتم تحديد الوسيلة دائما من المرسل على أساس انه الشخص الأكثر معرفة بمستوى جمهوره وما يتناسب معه وما هي الوسيلة الأكثر تأثيرا فيه (1) .

4- المستقبل : وهو الشخص الذي يستقبل المعلومات والبيانات التي تتضمنها الرسالة التي لرسلها المرسل عن طريق الإشارات أو الرموز أو الكلمات ، والمستقبل هو الجزء الآخر والمكمل للعمالية الاتصالية ، وقد يكون فردا أو مجموعة معينة أو جمهورا واسعا (2) .

وسائل الاتصال في العلاقات العامة

تعد وسائل الاتصال والمعلومات والإعلام الركن الأساسي والقاعدة الإستراتيجية في القيام بأعمال وأنشطة العلاقات العامة في أي مؤسسة من المؤسسات على اختلاف مستوياتها ووظائفها ومهامها ، فبدون الاتصال الفعال لا يمكن لإدارة وجهاز العلاقات العامة القيام بأعمالها بالصورة الصحيحة وذلك لان أعمالها وأنشطتها هي مجموعة من الاتصالات التي تتم مع الجمهور وهي عملية تبادل المعلومات والبيانات ووجهات النظر والآراء معه بهدف خلق نوع من الانسجام والتفاهم وإعطاء صورة طيبة عن المؤسسة لدى الجمهور المستهدف وهذا الأمر يتم بشكل إيجابي عند استخدام وسائل الاتصال المتاحة بشكل جيد ومناسب من حيث الأداء والزمن الذي يتم فيه الاستخدام.

وتستخدم إدارات العلاقات العامة وأقسامها ووحداتها وسائل الاتصال المتاحة في مختلف المؤسسات ، ولكن هناك مجموعة من الوسائل تعد هي الأكثر استخداما من قبل العلاقات العامة وهي تتمثل في الوسائل التالية(3) :

(1) إبراهيم أبو عرقوب ، الاتصال الاتصالي ودوره في التفاعل الإجتماعي (عمان : مجدلاوي ، 1993) ص 40 - 41 .

(2) علي سعيد احمد الطارق ، سيكولوجية الإدلاء والاتصال ، ط 1 (صنعاء : مركز عيادي للدراسات والنشر ، 1999) ص 134 .

(3) لبنان هلق تشمي ، عبد الناصر جرادات ، العلاقات العامة ، المبادئ والأسس العلمية ، ط 1 (عمان : دار بانا الدولية ، 2000) ص 96

1- وسائل الاتصال المباشر وتتمثل في :-

- (1)- الاجتماعات والمؤتمرات والندوات التي يتم إجراؤها ويلتقي فيها المسؤولون بالمؤسسة مع الجمهور بصورة مباشرة .
- (2)- إقامة المعارض على المستوى المحلي والقطري والإقليمي والعالمي وفي صور متعددة منها المتخصصة ومنها العامة والتنوعية وذلك وفقا للأهداف المنشودة .
- (3)- تبادل الزيارات بكافة أنواعها ، والتي يمكن ترتيبها والقيام بها بهدف تزويد الجمهور بالمعلومات عن المؤسسة وتوضيح الأهداف والوظائف التي يمكن القيام بها .
- (4)- القيام بالحفلات العامة والمحدودة التي تحدث في إطار مناسبات المؤسسة .

2- الوسائل المطبوعة :

- (1)- المجلات والصحف العامة والمتخصصة في المجالات التي تعمل في إطارها المؤسسة .
- (2)- المنشورات والمطبوعات الموجهة للجمهور الداخلي والخارجي .
- (3)- النشرات والكتيبات التي تتضمن معلومات تخص العاملين بصفة عامة والعاملين الجدد بصفة خاصة فضلا عن المعلومات المتعلقة بالمؤسسة والأنشطة والأعمال التي تقوم بها وأهدافها وأدوارها التي تقوم بها على الصعيد المحلي والقطري والإقليمي والعالمي .
- (4)- الخطابات التي ترسلها المؤسسة إلى جمهورها الداخلي والخارجي بغرض إعطائهم المعلومات وتوضيحها والملصقات واللافتات التي تتضمن موضوعات ومعلومات تتعلق بأعمال وأنشطة العلاقات العامة .

3- الوسائل المرئية والمسموعة :

- (1)- الإذاعة المرئية (التلفزيون) على أساس انه الوسيلة الاتصالية الأولى بالنسبة للجمهور على مختلف المستويات ، وتناسب مع ثقافة الجمهور باختلاف أنواعها ، ويمكن استخدامها كوسيلة للاتصال داخل المؤسسة في عرض المواد الإعلامية ويتم ذلك من خلال ما يعرف بالدائرة المغلقة ، وقد تستخدم الإذاعة المرئية في توضيح العديد من الأعمال والأنشطة التي تقوم بها العلاقات العامة .

(2)- أشرطة الفيديو : وذلك باستخدام الأشرطة لتوضيح وتفسير وشرح الأعمال والأنشطة التي قامت بها العلاقات العامة والتعرف على درجة الانجاز لهذه الأعمال ، وأحيان يستخدم العرض بشكل عام وأحيانا أخرى بشكل خاص .

(3) - الأفلام التسجيلية والوثائقية حول المؤسسة والتي يتم عرضها على الإدارة أو الجمهور بهدف تحقيق بعض الأهداف الموضوعية ضمن الخطط العامة .

(4) - الإذاعة المسموعة تعد وسيلة اتصال هامة يمكن استخدامها في صورة إذاعة داخلية للمؤسسة وذلك حسب الظروف المتاحة وهي في الأغلب تستخدم للجمهور الداخلي .

4- الانترنت :

في السنوات الأخيرة من القرن العشرين زاد استخدام تقنيات الاتصال الحديثة في مختلف المجالات وتتنوع وسائل الاتصال ومن أبرز الاستخدامات الحديثة هو استخدام شبكة المعلومات الدولية (الانترنت) كأحدى وسائل الاتصال الحديثة ذات التأثير المباشر في كافة المجالات وبإختلاف المستويات التعليمية للجمهور المستخدم وهذه الوسيلة ، وهذا الاستخدام أصبح على درجة عالية من الأهمية في كافة التخصصات وعلى وجه الخصوص في مجالات العلاقات الإنسانية باختلاف مستوياتها ، ومن هنا كان ضروريا استخدام شبكة الانترنت في مجال العلاقات العامة كنتيجة لمراكبة التطور غير المسبوق والعمل على نقل المعلومات بسرعة ومحاولة الرقي بمستوى العاملين في مجال العلاقات العامة ، واستخدام الانترنت في أعمال وأنشطة العلاقات العامة يرتبط بحجم المؤسسات التي تعتمد على العلاقات العامة وحجم العلاقات العامة نفسها بالإضافة إلى مدى هذا الاستخدام في العلاقات العامة (1) .

وجعل الانترنت الاتصال ثنائي الاتجاه بصورة لم تكن موجودة مسبقا ، حيث أصبح البريد الإلكتروني الوسيلة الأساسية للاتصال داخل مؤسساتهم فضلا عن الاتصال بأصحاب المصالح الخارجية ، الأمر الذي حسن الاتصال مع الجمهور، ومن أبرز مزايا الانترنت والبريد الإلكتروني هي السرعة في الاتصال ومع تكلفة اقتصادية منخفضة .

(1) Robert.I.Heath ,Hand Book of public Relations, (London : sage publications, Ins , 1999) p . 583 .

بالإضافة إلى إمكانية مراجعة الرسائل التي تصل عن البريد الإلكتروني في أي وقت ويمكن الرد عليها وإرسالها إلى أفراد آخرين ببساطة وسهولة (1).

والعاملون بالعلاقات العامة في المؤسسات الدولية وذات الاهتمام البالغ بالأعمال والأنشطة على الصعيد الدولي يمكنهم وضع أهدافها وأعمالهم وأنشطتهم على موقع المؤسسة حتى يتسنى للجمهور الاطلاع عليه وإبداء الرأي حولها بشيء من الحرية بالإضافة إلى مخاطبة الجمهور على نطاق واسع وعالمي (2).

ومن هذا المنطلق تعد الانترنت ذات أهمية بالغة لكونها تلعب دوراً كبيراً في الاتصال بجمهور المؤسسة وتقديم وجهات النظر إليهم والتعامل معهم بصورة أنية مباشرة ، وفي حالة عدم التفاهم أو الانسجام بين المؤسسة وجمهورها فإن الانترنت تصبح الوسيلة التي من خلالها يمكن الحديث والحوار حول نقاط الخلاف وبالتالي يتم الوصول إلى نقطة اتفاق بصورة ايجابية مبنية على عرض وجهات نظر الطرفين (3) ولهذا فإن الانترنت كوسيلة اتصال تمنح الجمهور الفرصة الكاملة في الاختيار وإبداء الرأي دون أي ضغط على عكس وسائل الاتصال الأخرى التي لا يستطيع الجمهور التحكم في موادها ومضمونها (4).

ولم يقف دور الانترنت في مجال العلاقات العامة عند دعم الاتصال وتحقيق التفاهم من خلاله بل ساهمت بشكل كبير في مجال إجراء البحوث وذلك عبر شبكات الانترنت مما يوفر الوقت والجهد والسهولة في عملية الإجراءات بالإضافة إلى انخفاض التكاليف المالية هذا بالمقارنة مع الطرق البحثية التقليدية ، فضلاً عن أن الانترنت يعد من أهم الأساليب والطرق في جمع المعلومات والبيانات والحقائق على المستوى المحلي والإقليمي والعلمي.

(1) مفتاح محمد نواب ، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الفرد والمجتمع ، المجلة العربية للمعلومات (تونس : المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، المجلد التاسع عشر ، العدد الأول ، 1998) ص 43 .

(2) دينيد فيليبس ، العلاقات العامة عبر الانترنت ، ترجمة تيب توب لغتمت الترجمة ، ط 1 (القاهرة : دار الفروق للنشر والتوزيع ، 2003) ص 30 .

(3) Carolem. Howard, Technology And Tabloids :How the New media is changing our Jobs, public Relations Quarterly, (vol .45. 1. spring 2000) p . 11.

(4) سامي طابع ، استخدام شبكات المعلومات " الانترنت " في الحملات الإعلامية ، مجلة المصرية لبحوث الإعلام (جامعة القاهرة : كلية الإعلام ، العدد الثاني إبريل - يونيو 1997) ص 11 - 12 .

ويرى العديد من المتخصصين إن ممارسي وعاملي العلاقات العامة يحتاجون إلى تنمية قدراتهم ومهاراتهم في مجال تقنيات الاتصال وعلى وجه الخصوص في مجال الإنترنت وذلك لأهمية الإنترنت في إنجاز أعمال المؤسسة وتمكنها من وضع خطط إستراتيجية من أجل احتواء الأزمات والصعاب التي قد تتعرض لها المؤسسة والتعرف بشكل مباشر على آراء واتجاهات الجمهور الذي تتعامل معه بالإضافة إلى جمع المعلومات حول المؤسسات التي تعمل في نفس المجال وتتنافس معها على الرغم من أن استخدام الإنترنت في مجال العلاقات العامة يختلف من مؤسسة لأخرى ومن مجتمع لأخر وكذلك يرتبط الاستخدام بمستوى العاملين بالعلاقات العامة (1) ويرتبط استخدام هذه الوسائل والأدوات ارتباطاً وثيقاً بمجموعة من الاعتبارات والمعايير المتمثلة في الآتي (2) :

- 1- السمات والخصائص المتعلقة بالجمهور المستهدف والذي يتعامل مع المؤسسة وذلك من حيث مستواه الثقافي ومدى استخدامه لوسائل الاتصال وماهى الوسيلة الأكثر تأثيراً فيه ؟
- 2- مدى توافق الوسيلة مع الموضوعات والآراء والأفكار المراد إرسالها وتوصيلها للجمهور وقدرتها على نقلها بصورة واضحة ودقيقة .
- 3- طبيعة الأهداف والأعمال والأنشطة والوظائف التي ترغب العلاقات العامة القيام بها وتحقيقها .
- 4- قيمة التكاليف المالية للوسيلة المستخدمة ومدى مناسبتها للأهداف من الناحية المالية .
- 5- قدرة الوسيلة على التوافق مع الوقت الموضوع لتنفيذ الأعمال والأنشطة وتحقيق الأهداف .
- 6- توافق الوسيلة مع طبيعة المؤسسة ونوعيتها ودورها الفعال في نجاح المؤسسة.

(1) محمد ناجي الجواهر ، وسائل الاتصال في العلاقات العامة ، ط 1 (عمان : مكتبة الرائد ، 2000) ص 68 .

(2) السيد عليوه ، مرجع سابق ، ص 68 .

التقويم في العلاقات العامة

تعد عملية التقويم في اى مجال من مجالات العمل النتيجة النهائية للأعمال والأنشطة التي تم التخطيط لها ونفذت عن طريق إدارة من إدارات المؤسسة ، وعملية التقويم في مجال إدارة العلاقات العامة من أهم المؤشرات والأسس التي يعتمد عليها في معرفة مدى نجاح هذه الإدارة من عدمه حيث انه من خلالها يمكن قياس مدى صحة الخطط الموضوعية ؟ ومدى جدوى أساليب تنفيذها ؟ فضلاً عن معرفة البدائل في حالة عدم النجاح في تنفيذ الخطط .

وبناء عليه فإن التقويم في العلاقات العامة يقوم بقياس ومعرفة النتائج المتحققة من تطبيق الخطط والبرامج التي وضعتها الإدارة وتقوم بتنفيذها العلاقات العامة وتحديد الأخطاء التي وقعت بها ووضع الإجراءات الصحيحة لتقويم الأخطاء ، وضمان جدوى البرامج والخطط وتحقيق الأهداف المراد تحقيقها (1) .

ويعرف التقويم بأنه عملية مخططة ومدروسة ومستمرة تسعى إلى القياس العلمي المنظم لمعرفة فعالية وأهمية ومدى نجاح البرامج والأعمال والأنشطة التي تم تنفيذها أو التي تحت التنفيذ بهدف تعديل وتطوير الأداء للوصول إلى الأهداف المحددة للعمل والنشاط (2) .

ويعد التقويم مرحلة بحث جديدة أو عملية اتصال جديدة تهدف إلى التعرف على ردود الفعل والاستجابة للقرارات والاستراتيجيات والسياسات الجديدة أو التي تم تعديلها أو ما تقوم به المؤسسة من أنشطة وأعمال وخدمات لتحقيق الأهداف (3) .

وتقوم إدارة العلاقات العامة بشكل جاد بتقويم آراء واتجاهات جمهورها والتعرف على رغباته وغاياته حتى تستطيع أن تخلق نوعاً من الإيجابية في التعامل ، حيث انه بدون إجراء البحث والتقويم لا يمكن تحديد برامج وخطط تهدف إلى فهم آراء الجمهور والتأثير فيه (4) .

(1) محمد جويث ناصر ، الدعاية والإعلان والعلاقات العامة ، ط (عمان : دار مجدلاوى ، 1998) ص 207 .

(2) راسم الجمل وآخرون ، إنتاج المولد الإعلامية في العلاقات العامة (جدة : مكتبة المصباح ، 1990) ص 125 .

(3) علي عبوة ، العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق (القاهرة : عالم الكتب ، 2001) ص 23 .

(4) Joseph straub Haar , Robert larose, media Nom : communications media In The Information Age, 3rded (usa :Thomson learning , Inc, 2002) p . 370 .

ومن هنا فإن التقييم هو المرحلة النهائية لاي عمل من الأعمال أو نشاط من الأنشطة بمعنى هو الأداة التي يتم من خلالها تقييم مدى نجاح المؤسسة في تنفيذ الخطة الموضوعية لاي عمل ، وهذا الهدف من الأهداف الأساسية للتقييم لسببين أساسيين هما :

1- معرفة مدى مناسبة وتوافق الوقت الذي خصص للبرنامج أو النشاط أو العمل قد تساهم في تحقيقه وتحقيق أهداف المؤسسة .

2- الاستفادة من الأعمال السابقة والعمل على تحسين الأداء في البرامج القادمة (1) .

والتقييم الناجح يستهدف البحث عن إجابة السؤال القائل هل الإمكانيات والموارد المخصصة لعمل ما أو نشاط ما أدت إلى الاستفادة الكاملة والنهائية منها ؟ والمتمثلة في إيصال الآراء والأفكار والمعلومات المتعلقة بكل خطط الإدارة إلى الجمهور المستهدف والعملاء للمؤسسة (2) . وتعد عملية التقييم ذات أهمية بالغة في مجال العلاقات العامة لأنها أساسية في جميع مراحل العلاقات العامة المتمثلة في (3) :-

1- تنفيذ البرامج والخطط التي تم وضعها من قبل إدارة العلاقات العامة حسب وجهات نظر الإدارة وذلك عن طريق وضع الأسئلة التي تهدف إلى تحديد المراحل التي تم تنفيذها من الخطط ومالم يتم تنفيذه وبالتالي توضيح الخطة وتفسيرها .

2- متابعة ومراقبة ماتم انجازه على فترات والقيام بالإجراءات المطلوبة في حالة احتياجاتها للتعديلات الأمر الذي يساعد على تحديد الأسباب التي تؤدي إلى نتائج أقل من المتوقع ، وبالتالي الوقوف على نقاط الضعف وإمكانية التخلص منها بسرعة دون حدوث خسائر كبيرة .

3- تقييم النتائج : وهي المرحلة النهائية لقياس النتائج النهائية للبرامج والخطط الموضوعية وفيها يتم الوقوف على الأهداف والنتائج لمعرفة الفارق بينهما ، وهذه المرحلة ذات أهمية كبرى لكونها تفسر الإطار والنطاق الذي تم تطبيق البرنامج فيه وبالتالي تفسر النتائج (4) .

(1) هناء حافظ بنوي ، العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية ، دط (الإسكندرية المكتب الجامعي الحديث 2001) ص 237 .

(2) طاهر مرسي عطية ، وعلم العلاقات العامة ، دط (القاهرة : دار النهضة العربية 1997) ص 201 .

(3) فؤاده عبد المنعم البكري ، العلاقات العامة في المنشآت السياحية ط 1 (القاهرة : عالم الكتب 2004) ص 171 .

(4) هناء حافظ بنوي ، مرجع سابق ص 241 .

أساليب وأنماط تقويم أعمال وأنشطة العلاقات العامة

تستخدم العديد من الأساليب والأنماط لتقويم أعمال وأنشطة العلاقات العامة في مختلف المؤسسات باختلاف أنواعها إلا أن العديد من المتخصصين حدد أساليب وأنماط التقويم في مجال العلاقات العامة في النقاط التالية (1)

1- الاعتماد على التقويم السابق للبرامج : أي بمعنى أنه من الضروري عند تقويم الأعمال والأنشطة لأي مؤسسة من المؤسسات أن يتم الرجوع إلى عمليات التقويم التي قد سبق وأن أجريت بحيث يمكننا الوقوف على المعوقات والصعاب التي كانت سبباً في عدم تحقيق نتائج كاملة ، وذلك رغبة في تقليل التكاليف والنفقات بحيث يتم اختيار الأسلوب الصحيح ونمط تطبيقه بما يضمن الوصول إلى نتائج ذات قيمة وتحقق الأهداف المنشودة .

فضلاً عن التعرف على الوسائل أو الوسيلة التي تم استخدامها في التقويم السابق بحيث يمكن اختيار الوسيلة بشكل أفضل وأكثر إيجابية .

2- التقويم الجزئي : ويسعى هذا التقويم إلى التعرف على مناطق القصور بصورة مستمرة وتبدأ بداية التنفيذ خطوة بخطوة ويتم استخدام هذا النوع من التقويم في الأعمال والأنشطة التي تحتاج إلى فترة طويلة ، الأمر الذي قد يحدث بعض الصعاب التي تحدثها أو تفرضها ظروف العمل ، وبالتالي يمكن تقويمها أو لا بأول وكل جزئية على حدة (2) .

3- التقويم الشامل : وهو التقويم النهائي ويتم بعد الانتهاء من تنفيذ البرنامج أو الخطة وذلك بهدف التعرف على النتائج النهائية والتي تم تحقيقها فعلاً في حدود الأهداف الموضوعه ، وهذا النوع من التقويم على درجة عالية من الأهمية وهو ضروري جداً لتحديد نتائج الخطط على اختلاف أنواعها ، الأمر الذي جعل من التقويم في هذه النقطة نهائياً بالنسبة للخطة أو البرنامج ، وبالتالي يتم تقويم العمل بشكل متكامل في حدود مراحل انجازه بغض النظر عن كونه جزءاً من عمل أكبر ، وبعد العمل الشامل في فترة زمنية معينة (3) .

(1) علي عبوة ، الأسس العلمية للعلاقات العامة ، مرجع سابق ، ص 206 .

(2) زياد محمد الشرماني ، عبد الغفور عبدالسلام ، مرجع سابق ، ص 146 .

(3) محمد فريد المسعود ، مرجع سابق ، ص 272 .

وتقوم إدارات وأقسام وأجهزة ووحدات العلاقات العامة في مختلف المؤسسات باستخدام العديد من الطرق لتقويم الجهود المبذولة في تحقيق الأهداف من خلال الأعمال والأنشطة التي تقوم بها ومن أهم هذه الطرق ما يلي (1) .

- 1- تحديد النتائج ومقارنتها بالأهداف الموضوعية لبرامج العلاقات العامة وأنشطتها .
- 2- التعرف على وجهات نظر الجمهور الذي يتعامل مع المؤسسة وذلك قبل تنفيذ برامج وخطط العلاقات العامة وبعدها ومقارنتها بالنتائج.
- 3- القيام بالبحوث الميدانية لاستطلاع آراء وأفكار واتجاهات الجمهور حول الأعمال والأنشطة التي تقوم بها العلاقات العامة .
- 4- إجراء المقابلات الشخصية مع عينة من الجمهور الذي يتعامل مع المؤسسة لمعرفة مدى ثبات اتجاهاته وأرائه تجاه المؤسسة أو تغييره ومدى تأثير برامج وأعمال العلاقات العامة فيه .
- 5- أداء التقارير بشكل منتظم لمتابعة أعمال وأنشطة العلاقات العامة بصورة مستمرة .
- 6- الوقوف على ما ينشر عن المؤسسة في وسائل الإعلام المختلفة وتحليله ومقارنته بالوضع الذي كانت عليه المؤسسة قبل نشر الموضوعات حوله .
- 7- إبراز الأعمال والأنشطة التي قامت بها العلاقات العامة وساهمت في تحقيق الأهداف الموضوعية والتعرف على أوجه القصور في الأعمال والأنشطة التي لم يتم إنجازها بحيث يتم معالجتها ووضع أساليب صحيحة لتنفيذها .

(1) محمد حري حسين ، وآخرون ، العلاقات العامة المفاهيم والتطبيقات ، د ط (الموصل : دار الحكمة 1991) ص 192 .

الصعوبات التي تواجه تقويم نتائج أعمال وأنشطة العلاقات العامة

إن تقييم الأنشطة والأعمال داخل أي مؤسسة يحتاج دائماً إلى جهود كبيرة مبنية على الدقة والموضوعية وعدم التحيز ، على أساس أن عملية القياس والتقييم تعد من أهم الخطوات التي تساعد على الاستمرار والنجاح ولهذا نجد أن هذه العملية تواجه العديد من الصعوبات وذلك نتيجة لمجموعة من الأسباب يمكن تلخيصها فيما يلي (1) :

- 1- الفترة الزمنية بين تنفيذ الأعمال والأنشطة التي تقوم بها العلاقات العامة وبين النتائج التي تحدث أثناء التنفيذ على أساس أن نتائج تنفيذ الأعمال والأنشطة تظهر في اغلب الأحيان في الأجل الطويل أو أنها لا تظهر بسرعة
- 2- صعوبة عزل الظروف المحيطة بالمؤسسة عن العوامل التي ترتبط بتنفيذ سياسات وأعمال وأنشطة المؤسسة مثل العلاقات العامة الشخصية وسياسات التسويق .
- 3- السمات والخصائص الديموغرافية للجمهور الذي يتعامل مع المؤسسة .
- 4- عدم وجود مقاييس كمية لقياس كثير من الأعمال والأنشطة التي تقوم بها العلاقات العامة الأمر الذي يؤدي إلى الوقوع في خطأ التحيز .
- 5- كثير من الأخطاء والعيوب التي تحدث في عملية التقويم تكون غير ملموسة .
- 6- أعمال وأنشطة العلاقات العامة تقوم أساساً على الإنسان الذي هو بطبعه متغير حسب الظروف النفسية والاجتماعية والاقتصادية وبالتالي أن أي قصور في التعرف بشكل دقيق على هذه المتغيرات سوف يعيق عملية التقويم وإن تم القيام بها فسوف تكون ناقصة (2) .

(1) عبدالسلام أبو كحف ، محاضرات في العلاقات العامة (بيروت : دار فجامعة ، 1994) ص 221 - 222 .

(2) مهدي زويلف ، أحدث القطامين ، العلاقات العامة النظرية والأساليب (عمان : دار حنين ، 1994) ص 64 .

الفصل الثالث

المؤسسات الاجتماعية

وصندوق الضمان الاجتماعي

المبحث الأول

- المؤسسات الاجتماعية .
- صندوق الضمان الاجتماعي .

المؤسسات الاجتماعية و صندوق الضمان الاجتماعي

أولاً : المؤسسات الاجتماعية :-

الإنسان بفطرته الإنسانية والاجتماعية ميال إلى مساعدة غيره كلما اضطر إلى ذلك وقد تطورت النزعة الإنسانية مع تطور شؤون حياته بأشكال مختلفة من بر وإحسان إلى قيام جماعات تقوم بتقديم خدمات من شأنها توفير حاجة المحتاجين الذين هم في حاجة إلى مساعدة . ولم تكن المؤسسات الاجتماعية في بدايتها تقوم على أساس من التخطيط والدراسة أي كانت تنقصها الخبرة الكافية في هذا المجال . ولم تتبلور هذه المؤسسات وتثق طريقها إلا حديثاً حيث ظهر اختصاصيون في هذا المجال لهم دورهم في تحمل هذه المؤسسات لدورها على أسس علمية منظمة (1) .

وتتميز المؤسسات الاجتماعية بأنها تقدم خدمة للأفراد والجماعات من أجل تهيئتهم وإعدادهم للانخراط في المجتمع في إطار قيمه وأنماط حياته كما أن هذه المؤسسات تقدم خدماتها بدون انتظار مكاسب أو تحقيق أرباح والعاملون فيها يتصفون بصفات مهنية وإنسانية واجتماعية (2) . وتختلف تقسيمات المؤسسات الاجتماعية من مجتمع إلى آخر حسب ظروفه وقيمه الاجتماعية ولكن بشكل عام يمكن تقسيمها إلى (3) :-

1- مؤسسات اجتماعية أهلية :

تعتمد في تمويلها على ما تجمعه من تبرعات أهلية أو اشتراكات .

2- مؤسسات اجتماعية عامة أو حكومية :

وتعتمد في تمويلها على ميزانية الدولة .

3- مؤسسات اجتماعية خليط بين النوعين السابقين ويمكن تقسيمها حسب الخدمات التي تقدمها :

• مؤسسات خاصة بخدمة الفرد مثل مؤسسات الأسرة والطفولة .

(1) عادل العلي ، التأمينات الاجتماعية ، دراسة في جوانبها المالية والاقتصادية وتطبيقها في العراق ط 1 (العراق : دار مؤسسة الكتب للطباعة والنشر ، جامعة الموصل) 1981 ، ص 17 .

(2) محمد كمال التميمي / محاضرات في إدارة المؤسسات الاجتماعية ، المكتبة العلمية ، القاهرة ، ب ت ، ص 217 .

(3) رياض الصمد ، مؤسسات الدولة الحديثة الاجتماعية والسياسية ب ط (بيروت : المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع 1995) ص 6 .

• مؤسسات خاصة بخدمة الجماعة مثل الأندية .

• مؤسسات خاصة بتنظيم وتنسيق الخدمات الاجتماعية في المجتمع كالمجالس والهيئات الاجتماعية⁽¹⁾ .

ومن هذا المنطلق يمكن تعريف المؤسسات الاجتماعية بأنها (تجمع أنساني ينظم فيه الأفراد ليشاركوا في تحقيق هدف مشترك لكل منهم دور ومسؤولية⁽²⁾) .

والمؤسسات الاجتماعية في ليبيا كانت حتى تاريخ 1 / الربيع / 1430 ميلادية تتبع صندوق الضمان الاجتماعي تحت مسمى إدارة المؤسسات الاجتماعية وتشرف على سبع مؤسسات في مجال رعاية الطفولة والمرأة والبنين من الجنسين ورعاية المسنين ودور الضيافة والمؤسسات التأهيلية التعليمية للمعاقين ولكل منها أهدافها وبرامجها في ميدان عملها أما بعد التاريخ المذكور سابقا فقد آلت تبعية هذه المؤسسات بحكم القانون إلى الهيئة العامة للتضامن الاجتماعي⁽³⁾ . واختص صندوق الضمان الاجتماعي بأنشطته في مجال الضمان والاستثمار .

ثانيا : صندوق الضمان :-

نبذة تاريخية

منذ الخليفة والإنسان يحاول جاهدا أن يحقق الأمن لنفسه وأسرته حتى يتمكن من العيش باطمئنان ، مصارعا شعورا متزايدا من القلق على يومه وغده ، وكلما تقدمت به الحياة وزادت من تعقيداتها كلما نما لديه هذا الشعور وتزايد حتى أصبح حاجسه الوحيد خاصة في عصرنا الحالي حيث تعقدت الحياة ونما الاقتصاد الصناعي ، وأصبح خوف الفرد على تضاول قدراته أو تعطشها أمرا يشغل باله ويؤرقه ، كما لوحظ انه مهما كانت جهود الفرد أو جهة العمل التي تستخدمه لتوقي هذه المخاطر ودرئها فإنه لا مخلص من تدخل الدولة في هذه الجهود . لذلك نرى أن أوروبا في القرن التاسع عشر قد قامت بإنشاء أنظمة التأمين الاجتماعي ، والمساعدات الاجتماعية ، العلاقات العائلية ، وهذه الأنظمة هيئت بدورها لظهور نظام أكثر شمولا وهو الضمان الاجتماعي⁽⁴⁾ .

(1) محمد كمال فتاحي / المرجع السابق .

(2) سامية محمد فهمي - الإدارة في المؤسسات الاجتماعية ، ط 3 ، مكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية 1986 ، ص 19 .

(3) محمد علي الضبيح / تطور نظام الضمان الاجتماعي في ليبيا : دراسة وصفية ميدانية / رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة فزان / كلية الآداب قسم الاجتماع 2004 ، ص 282 .

(4) مصباح مفتاح بوغرارة ، عهد سلام بشير الدويش ، الضمان الاجتماعي ، الأبعاد والمضامين الاجتماعية والقانونية ط 1 (طرابلس الغرب :

مطابع العمل ، ن الجامعة المفتوحة) 1994 ص 83 .

ونظام الضمان الاجتماعي. يهدف أساساً إلى توقي حد أدنى لدخل الفرد يقيه معوزة الفاقة ويحميه عند الاحتياج ويقف له سندا في وجه مخاطر الحياة ، كما تتم رعايته عن طريق تأمين دخله الناشئ عن العمل في حالات توقف الكسب ولأي سبب من الأسباب ، وذلك عن طريق تقديم الإعانات العائلية له .

وهكذا أصبح الضمان الاجتماعي فكرة مسلما بها في جميع أنحاء العالم بوصفه نوعا من إعادة توزيع الدخل على أساس مبدأ التضامن القومي .

وبالرغم من انه مبدأ مقبول إلا أن ظروف تطبيقه تختلف من دولة إلى أخرى .

وميزة الشمولية في هذا النظام تجعل الحماية التي يكفلها تتسحب على كافة من يحتاج إليها ولمختلف فئاتهم هم ومن يعولونهم وتضمن لهم مستوى مقبولا للمعيشة يكفي لسد الحاجيات الضرورية ، كما أنها تشمل حمايتها ضد المخاطر وتستند هذه المعونات المقدمة لهم على حق ثابت يكفله لهم القانون⁽¹⁾ :

وقد تزايد الاهتمام بالضمان الاجتماعي حتى بلغ من أهميته أنه أصبح يمثل خمس الدخل القومي في بعض الدول ، كما أصبح مقياس الدول حضاريا يقاس بمقدار ما توفره من تشريعات في مجال الضمان الاجتماعي .

ويعتبر الضمان الاجتماعي علما قائما بذاته ، له موادته المستقلة التي تدرس في الجامعات كما فتحت المراكز المتخصصة للبحوث العلمية الضمانية والدراسات العليا المتصلة بها ، ومعاهد لإعداد الموظفين ذوي الخبرة والدراية في إدارة المشاريع الضمانية وذلك في جميع أنحاء العالم .

وفي ليبيا كان صدور قانون التأمين الاجتماعي رقم 53 لسنة 1957 م والذي أسست بموجبه منظمة وطنية للتأمين الاجتماعي بقصد حماية المستخدمين في حالات المرض وإصابات العمل والولادة والوفاء والعجز والشيخوخة والبطالة ، فاتحة لأنظمة التأمين الاجتماعي ، وعدل هذا القانون ست مرات من سنة 1962 م إلى سنة 1972 م وإن دلت هذه التعديلات عن شيء فإنما تدل على تطور الخدمات التي يقدمها وتوجهه نحو الأفضل كما كان للوائح التنظيمية وأثرها الفعال في حسن تنظيم وتقديم هذه الخدمات ، هذا وصدرت أيضا مجموعة من القوانين المساندة لهذا القانون تختص كل منها بجانب معين من أوجه التأمينات الاجتماعية⁽²⁾ .

(1) الهيئة العامة للضمان الاجتماعي ، مجموعة تشريعات الضمان الاجتماعي (طرابلس: الشؤون الادارية والعلاقات العامة 1978) ص 6-13 .

(2) على الحوات ، الضمان الاجتماعي ودوره الاقتصادي والاجتماعي ، ط1 (مصر: الدار الجماهيرية للنشر والتوزيع والاعلان 1990) ، ص 91

وفي سنة 1973 ف ، صدر قانون الضمان الاجتماعي رقم 72 لسنة 1973 ف ، والذي جاء مواكبا للطموحات الجديدة ، حيث ذكرت المادة الأولى منه بأن الضمان الاجتماعي حق يكفله المجتمع لجميع المواطنين وحماية لغير المواطنين المقيمين بسبب العمل ، ولذا نراه قد اختلف اختلافا كبيرا عن نظام التأمين الاجتماعي ونظام المساعدات الاجتماعية حيث بدأ شاملا هادفا إلى تحقيق مجتمع الكفاية والعدل موفرا الحماية لكل من الفرد والأسرة والمجتمع خاصة في حالات المرض وإصابات العمل والولادة والوفاة والعجز والشيخوخة والبطالة والكوارث ، ورعاية الفرد في تحمل الأعباء العائلية وعند الجنوح والانحراف وفي الطفولة والشيخوخة(1) .

وهو بذلك يمثل بحق بداية ظهور نظام الضمان الاجتماعي الشامل أما من حيث شموليته فإنه أتى شاملا في تنظيمه الإداري كذلك ضمه لجميع أنظمة التأمين الاجتماعي الأخرى ونظام التقاعد والجمعيات العاملة في نفس المجال وأي نظام أو مشروع أو مستحدث يتفق وأغراض قانون الضمان وترى الدولة ضمه إليه .

هذا كما نصت المادة الثانية منه على إنشاء هيئة عامة للضمان الاجتماعي تكون لها الشخصية الاعتبارية وتتمتع باستقلال مالي وإداري ، ويعهد إليها بإدارة شؤون الضمان الاجتماعي ، وتكون مسؤولة عنه على الوجه المبين بالقانون ، أما من حيث المنافع المقدمة بموجب هذا القانون فقد بينتها المادة (10) منه وهي (2) :

1- منافع نقدية .

2- منافع عينية .

وقد فصلت هذه المنافع في المادة الموالية تفصيلا كاملا على الوجه التالي :

أ * المنافع النقدية وهي :

1- المعاشات .

2- المنافع القصيرة الأمد .

3- علاوة العائلة .

4- المنح المقطوعة .

(1) الهيئة العامة للضمان الاجتماعي ، مجموعة تشريعات الضمان الاجتماعي ، مرجع سابق ، ص 8- 17 .

(2) المرجع السابق ص 22 .

ب * المنافع العينية وتشمل :

- 1- إعادة التأهيل للمصابين والمرضى لمنحهم فرصاً جديدة للعمل والإنتاج .
 - 2- رعاية الطفولة بدور الحضانه ودور الرعاية ورياض الأطفال .
 - 3- رعاية الجانحات والأحداث المنحرفين في دور متخصصة .
 - 4- رعاية الشيوخ في دور الشيوخ أو الرعاية الشخصية في البيت .
 - 5- تقديم المساعدات العينية في حالات الكوارث والطوارئ .
- ثم بين القانون المستفيدين من هذه المزايا المتعددة التي منحت لهم بموجبه في المادة (28) منه حيث فصلهم على النحو التالي :

- 1- مستخدمو الأمانات والهيئات والمؤسسات العامة وأفراد القوات المسلحة والشرطة .
 - 2- العاملون بموجب عقود عمل شفوية أو مكتوبة بالقطاعين العام والخاص .
 - 3- أصحاب المهن الحرة .
 - 4- أصحاب الحرف الحرة والعاملون بمنزلهم .
 - 5- العاملون في الزراعة لحسابهم أو لدى الغير .
 - 6- أصحاب العمل .
 - 7- الشيوخ والأرامل والأيتام ممن لا عائل لهم .
 - 8- من انقطعت بهم سبل العيش ولم يكن لهم من تجب عليه نفقتهم .
 - 9- غير الليبيين المقيمين بسبب العمل فيما عدا نظام المعاش الأساسي ورعاية الطفولة والشيوخ والجانحات والمنحرفين⁽¹⁾ .
- وبالرغم من شمولية هذا القانون ومزاياه المتعددة إلا أن الطموح للوصول إلى الأفضل والتغيرات السريعة التي مرت بها البلاد جعلت هذا القانون يعدل وذلك بالقانون رقم (96) لسنة 1975م ، ثم القانون رقم (19) لسنة 1976م ، وأخيراً أتى القانون رقم (7) لسنة 1978م لتقوم بتعديل بعض أحكام قانون الضمان الاجتماعي ، وصدقت الجماهيرية العربية الليبية الشعبية الاشتراكية على الاتفاقيات الدولية للضمان الاجتماعي بالقانون رقم (37) لسنة 1975م كما صدقت على الاتفاقية العربية للتأمينات الاجتماعية بالقانون رقم (65) لسنة 1974م.⁽²⁾

(1) عبد العظيم علي الاشرف ، تقييم الاستثمارات ، دراسة تحليلية لاستثمارات صندوق الضمان الاجتماعي، (طرابلس: مكتبة الدراسات العليا والبحوث الاقتصادية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم التمويل والمصرف 2000) ، ص 50 - 51 .

(2) محمد علي الضبيح ، تطور الضمان الاجتماعي ليبيا ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الفاتح ، كلية الآداب ، قسم الاجتماع ، 2003 ، ص 269 .

إلا أنه تبين أن التعديلات والقرارات السابقة غير كافية لتحقيق العدالة الاجتماعية المنشودة وأن التحول الثوري الكبير الذي ارتبط به إعلان قيام سلطة الشعب في الجماهيرية وتطبيق مقولات النظرية العالمية الثالثة . يقتضي إعادة نظرة شاملة في المبادئ التي يتضمنها قانون الضمان الاجتماعي ، والأسس التي يقوم عليها ، حتى تواكب أنظمتها المد الثوري والتطور الاجتماعي والاقتصادي ، وحتى يكفل الضمان الاجتماعي لكل عاجز في المجتمع محتاج للرعاية سدا لحاجاته الأساسية ، وحماية قوية فعالة ، ورعاية موحدة شاملة .

من أجل ذلك أعدت أمانة الضمان الاجتماعي مذكرة تحتوي أهم المبادئ التي رنى أن يقوم التعديل الشامل على أساسها ، وعرضت على المؤتمرات الشعبية في 6 أي النار سنة 1980 م . وقد رنى عند صياغة الأحكام التي وردت بتلك المذكرة أنه من الأفضل أن يصدر تشريع جديد متكامل بشأن الضمان الاجتماعي ، ويحل محل القانون رقم (72) لسنة 1973 م ويشمل :

- 1- مابقي من أحكام قانون الضمان الاجتماعي وهو الصادر رقم (72) لسنة 1973 م .
- 2- التعديلات التي تم إدخالها على قانون الضمان الاجتماعي رقم (72) لسنة 1973 م وذلك بواسطة القوانين : رقم (96) لسنة 1975 م ، ورقم (10) لسنة 1976 م ، ورقم (7) لسنة 1978 م .
- 3- التعديل الذي أدخل على قيمة المعاش الأساسي برفعه من (30) ديناراً إلى (40) ديناراً شهرياً .
- 4- التعديلات الهامة التي اقتضتها مبادئ سلطة الشعب وإسناد الاختصاصات والسلطات الإدارية إلى اللجان الشعبية ويستلزم ذلك تعديل قانون الضمان الاجتماعي بحيث ينص فيه على أن تتولى الاختصاصات والمسؤوليات الإدارية ، اللجنة الشعبية العامة للضمان الاجتماعي ، واللجان الشعبية للضمان الاجتماعي في البلديات .
- 5- التعديلات التي اقتضاها إعادة تنظيم أمانة الضمان الاجتماعي وإلغاء الهيئة العامة للضمان الاجتماعي وذلك تبعاً لإعادة تنظيم الأمانات وإلغاء الهيئات العامة للضمان الاجتماعي ، وذلك تبعاً لإعادة تنظيم الأمانات وإلغاء الهيئات العامة عملاً بقرار الأمانة العامة لمؤتمر الشعب العام رقم (2) لسنة 1979 م .

6- التعديلات التنظيمية المتعلقة بإنشاء صندوق الضمان الاجتماعي بما له من شخصية قانونية ، وإيرادات ومصروفات قائمة بذاتها ، وذمة مالية مستقلة ، من داخل التنظيم العام لأمانة الضمان الاجتماعي .

7- الأحكام الجديدة والمعدلة التي تضمنتها مذكرة المبادئ المعروضة على المؤتمرات الشعبية ، والإطار التشريعي والضمان الذي يجب وضع هذه المبادئ فيه .

8- وذلك مع مراعاة القرارات والتوصيات السابقة صدورها من المؤتمرات الشعبية بشأن تشريعات الضمان الاجتماعي ، والتطورات العلمية التي جرت في العالم بشأن أنظمة الضمان الاجتماعي (1) .

وعلى هدى من ذلك كله ، صدر بتاريخ 14 من شهر الطير سنة 1980 م ، القانون

رقم (13) لسنة 1980 م بشأن الضمان الاجتماعي .

ولعل الصدور المتتالي لهذه القوانين والطموحات المتزايدة في سبيل الوصول إلى تشريع تقترب صيغته من الكمال ، يبقى عمل غير ذي جدوى إن لم يسند بإدارة فعالة تقوم بتطبيق أحكام القوانين الصادرة ، من أجل ذلك نص قانون الضمان الاجتماعي رقم (72) لسنة 1973 م على إنشاء الهيئة العامة للضمان الاجتماعي لتقوم بتنفيذ أحكام شؤون الضمان الاجتماعي وإدارته بالجاهيرية (2) .

وبناء عليه تأسس صندوق الضمان الاجتماعي بموجب القانون رقم (72) الصادر في سنة 1973 م بعد دمج قانون التقاعد وقانون الخدمة المدنية وقانون الزكاة والتي تم بموجبها إنشاء صندوق الضمان الاجتماعي كجهاز مستقل إداريا وماليا منفصل عن الميزانية الإدارية بحسابه المستقل وفقا لذلك حل الصندوق محل الهيئة العامة للضمان الاجتماعي في كل ممارستها المالية والإدارية (3) .

(1) محمد علي الضبيح، تطور الضمان الاجتماعي في ليبيا مرجع سابق ص 270 .
(2) تشريعات الضمان الاجتماعي ، ج 3 ، طرابلس . منشورات لجنة الشعبية العامة للضمان الاجتماعي ، سنة 1983 ، ص 67 - 69 .
(3) تشريعات الضمان الاجتماعي ، الجزء الرابع ، طرابلس ، منشورات لجنة الشعبية العامة للضمان الاجتماعي ، سنة 1983 ، ص 149 .

وفي سنة 1979 م ، نص قرار اللجنة الشعبية العامة الصادر في 29 من شهر المريخ 1979 م على إنشاء صندوق الضمان الاجتماعي بأمانة الضمان الاجتماعي لتكون له شخصيته الاعتبارية . وجاء في القرار المشار إليه وفي مادته الثانية(1) :

تتكون أمانة الضمان الاجتماعي من :

1- اللجنة الشعبية العامة للضمان الاجتماعي . 2- صندوق الضمان الاجتماعي .

وحسب متطلبات الدراسة والتي تتعلق بالعلاقات العامة وأسس تخطيطها وإدارتها داخل صندوق الضمان الاجتماعي المناطق التي كانت موضوع الدراسة تناول الباحث صندوق الضمان الاجتماعي بشئ من التفصيل :-

نشأة صندوق الضمان الاجتماعي :-

جاء بقرار أمين اللجنة الشعبية العامة للضمان الاجتماعي رقم (1) لسنة 1979 م بشأن التنظيم الداخلي لأمانة الضمان الاجتماعي ، الصادر في 16 من شهر الصيف 1979 م . وفي المادة (9) منه تعريف لصندوق الضمان الاجتماعي . جاء فيه :

• صندوق الضمان الاجتماعي شخصية اعتبارية عامة ذات ميزانية مستقلة عن الميزانية الإدارية للأمانة وله حسابات مستقلة .

وله ذمة مالية مستقلة تؤول إليها كافة أموال الهيئة العامة للضمان الاجتماعي (السابقة) وأملكها ومبانيها سواء في ذلك مباني المشروعات الاستثمارية الحالية والمشروعات تحت التنفيذ والمشروعات المستقبلية ومباني المرافق الإدارية للضمان الاجتماعي ، ومباني الخدمات الضمانية والصحية والاجتماعية التي كانت تابعة للهيئة العامة للضمان الاجتماعي (سابقاً) .

* ويحل هنا الصندوق محل الهيئة المذكورة في حقوقها والتزاماتها ويطبق صندوق الضمان الاجتماعي فيما يتعلق باختصاصاته لوائح وأنظمة الاستثمارات والمناقصات والمزايدات والتعاقد بطريق الممارسة أو التكليف المباشر وسائر اللوائح والأنظمة والقرارات التي كانت سارية في الهيئة العامة للضمان الاجتماعي . وذلك فيما لا يتعارض مع قرار تنظيم أمانة الضمان الاجتماعي – وتظل قائمة اللجان والأجهزة التي كانت تطبق اللوائح والأنظمة والقرارات المذكورة إلى أن تلغى أو تعدل.

(1) اللجنة الشعبية العام للضمان الاجتماعي، صندوق الضمان الاجتماعي، قانون رقم 3 لسنة 1980 وتعديلاته، ص 11

المبحث الثاني

- مصادر إيرادات الصندوق.
- نشاطات الصندوق.

مصادر إيرادات صندوق الضمان الاجتماعي :-

تتعدد مصادر تمويل إيرادات صندوق الضمان الاجتماعي في مختلف فروعها حسب تنوع نشاطاته الضمانية والاستثمارية وذلك وفقاً لما نص عليه قانون الضمان الاجتماعي رقم (13) الصادر في سنة 1980 م وتعديلاته حيث نصت المادة (4) من نفس القرار إذ جاء فيها :

ينشأ بالأمانة صندوق الضمان الاجتماعي يتكون جانب الإيرادات به مما يلي(1) :

أ - جميع الاشتراكات الضمانية التي يساهم فيها المضمونون وجهات العمل والوحدات الإنتاجية والخزائن العامة وفقاً لقانون الضمان الاجتماعي وأنظمة ولوائح الاشتراكات .

ب- حصيلة الرسوم والضرائب الإضافية التي تفرض لصالح الضمان الاجتماعي .

ج- ما يخص بالميزانية العامة سنوياً لتغطية مصروفات المنافع وسد العجز بالصندوق .

د- ما يخصص لميزانية التحويل لمشروعات الضمان الاجتماعي .

هـ- ما يرصد للصندوق من هبات أو أوقاف أو وصايا .

و- ما يؤول إليه من موارد التمويل الأخرى .

ز- العائد من استثمار أموال الصندوق .

ح- حصيلة أموال الزكاة

نشاطات صندوق الضمان الاجتماعي *

يقدم صندوق الضمان الاجتماعي مجموعة من الأنشطة التي لها دورها الفاعل في حياة

المجتمع والتي تتمثل في التالي :

1- أنشطة ضمانية .

2- أنشطة استثمارية .

(1) اللجنة الشعبية العامة للضمان الاجتماعي ، قانون الضمان الاجتماعي رقم (13) لسنة 1980 وتعديلاته ، ط 1 ، مكتبة الإعلام ، طرابلس ، صندوق

الضمان ، سنة 1991 ، ص 10 .

* رجع الباحث في الحصول على المعلومات والجدول المتعلقة بالأنشطة للصندوق في المجال الضماني والاستثماري من التقرير الصادر عن إدارة صندوق الضمان الاجتماعي طرابلس بتاريخ 31 / 12 / 2003 م .

أولاً : الأنشطة الضمانية وتتمثل في الآتي :-

1- التسجيل الضماني والاشتراكات :

إن أبرز مهام صندوق الضمان الاجتماعي هو التسجيل الضماني لجميع العاملين في كافة مناطق الجماهيرية ، والذين شملهم قانون الضمان الاجتماعي رقم (13) لسنة م و لائحة التسجيل والاشتراكات والتفتيش ، وذلك من خلال حصر وتسجيل جهات العمل المختلفة والعاملين بها .
ويبين الجدول رقم (1) عدد جهات العمل المسجلة وعدد المضمونين العاملين بها حتى نهاية 2003 / 12 / 31 م .

جدول رقم (1) أعداد المضمونين و جهات العمل المسجلة
بنظام الضمان الاجتماعي حتى 2003 / 12 / 31 م

رقم	الفئة	عدد جهات العمل	عدد المضمونين
1	الأمانات والأجهزة والوحدات الإدارية	4454	285214
2	الشركات الوطنية والتشاريكات	606	32497
3	الشركات الأجنبية	328	44417
4	الأجهزة المركزية (سداد مباشر بالفروع)	192	62831
5	العاملون لحساب أنفسهم	76565	69345
6	الشركاء	197	4473
* 7	رصيد سابق (فئات العمل - متنوعة)	89509	1700718
	الإجمالي	171851	2199495

* رجع للباحث في الحصول على المعلومات والجدول المتعلقة بأنشطة الصندوق في المجال الضماني و الاستثماري إلى التقرير الصادر عن إدارة صندوق الضمان الاجتماعي طرابلس بتاريخ 2003 / 12 / 31 م .

ويتولى الصندوق جباية وتحصيل الاشتراكات المطلوبة من مصادرها المختلفة وتعتبر الاشتراكات الضمانية المصدر الأساسي لإيرادات الصندوق فهي تمثل ما نسبته (87 %) من إجمالي إيراداته وبالتالي فهي المورد الرئيسي الذي يعتمد عليه الصندوق .
ويعتبر أداء الاشتراك الضماني إلزامي على جميع فئات المضمونين المشتركين مهما كانت جهات عملهم " وطنية أو أجنبية أو عاملين لحساب أنفسهم " .
والجدول رقم (2) يبين قيمة الاشتراكات المحصلة خلال الثلاث سنوات الأخيرة من هذا التقرير .

جدول رقم (2) يبين مقارنة بين إجمالي الاشتراكات المحصلة عن السنوات الثلاث الأخيرة

بملايين الدينارات

الرقم	الفئة	القيمة 2001	القيمة 2002	القيمة 2003
1	العاملون بالأجهزة الإدارية	266.8	300.2	338.8
2	العاملون لحساب أنفسهم	11.3	9.4	8.6
3	المنشآت والوحدات الإنتاجية	14.2	12.4	11.8
4	الشركات الوطنية	148.3	154.0	164.3
5	الشركات الأجنبية	19.7	24.8	35.2
	الإجمالي	460.3	500.8	558.7

وبالرغم من تزايد عملية تحصيل الاشتراكات إلا أنه يلاحظ (نتيجة لوجود اشتراكات غير محصلة) تزايد تراكم الديون مما أثر سلباً على صندوق الضمان الاجتماعي وخصوصاً قدرته في صرف المعاشات والمنافع النقدية وتنفيذ المشاريع الاستثمارية .
وبالإطلاع على الجدول رقم (3) يتبين لنا حجم الديون المستحقة على الغير وهو رقم يعتبر كبيراً نسبياً مقارنة مع حجم الاشتراكات المحصلة .

جدول رقم (3) بوضوح الاشتراكات غير المحصلة

حتى 31 / 12 / 2003 م

بملايين الدينارات

رقم	بيان الجهة	إجمالي الدين بالأرقام
1	الخزانة العامة	1,4190
2	الحسابات العسكرية (امانة المعالية)	424.0
3	الشركات الأجنبية	36.0
4	الشركات الوطنية	301.0
5	الأجهزة القائمة بذاتها	2.0
	الإجمالي	2,182.0

2- الضمان المدني :

أن ما يتحصل عليه صندوق الضمان الاجتماعي من إيرادات هو في الحقيقة من أجل تغطية صرف المعاشات والمنافع النقدية والعينية الأخرى المقررة بموجب قوانين الضمان الاجتماعي . ومن أهم هذه المنافع مايلي :

➤ المعاشات : (المعاشات الضمانية - المعاشات التأمينية - المعاشات التقاعدية المدنية)
 ➤ المنافع قصيرة الأمد والمنح المقطوعة : (وتتمثل في منحة الولادة - منحة الوفاة - إعانة الدفن - إعانة إصابة العمل - المساعدات النقدية للعاملين لحساب أنفسهم)
 والجدول رقم (4) يبين أنواع المعاشات وعددها وعدد المعاشات الموقوفة خلال السنوات من 2001 إلى 2003 ف ، ومدى تزايد عدد وقيمة المعاشات الضمانية من سنة إلى أخرى نتيجة للإحالة على المعاش وفقاً للأسباب المختلفة ، وهو ما رتب على صندوق الضمان الاجتماعي زيادة في الالتزامات المالية وحاجته الماسة إلى تغطية هذه الالتزامات في الوقت المحدد .

وبما أن المصدر الأساسي لإيرادات صندوق الضمان الاجتماعي هو الاشتراكات الضمانية فإن تحصيلها أصبح أمراً حتماً حتى لا يصل الصندوق إلى مرحلة التوقف عن صرف هذه المعاشات .

جدول رقم (4) الموقف التنفيذي للمعاشات

عن السنوات (2001 - 2002 - 2003) م موزعة حسب نوع المعاش

خلال عام 2003 م				خلال عام 2002 م				خلال عام 2001 م			
المعاشات الموقفة عن شهر 12 (موقفة)		المعاشات المصرفية		المعاشات الموقفة عن شهر 12 (موقفة)		المعاشات المصرفية		المعاشات الموقفة عن شهر 12 (موقفة)		المعاشات المصرفية	
القيمة	العدد	القيمة	العدد	القيمة	العدد	القيمة	العدد	القيمة	العدد	القيمة	العدد
1.7	13304	543.8	230099	1.5	12122	504.4	219718	1.5	12161	465.9	206852
0,1	1042	74.6	27393	0,1	961	64.2	25898	0.2	1117	59.0	24249
0,2	2666	8.0	6339	0,3	3567	8.1	6576	0.3	3481	8.3	6879
0,2	1492	7.0	4094	0,2	1468	7.2	4209	0.2	1538	7.2	4249
2.2	18504	633.4	267985	2.1	18118	583.9	256401	2.2	18297	540.4	242229

القيم بملايين الدينارات

وبما أن المعاشات والمنح المقطوعة تصرف من قيمة اشتراك المتمثل في نسبة (10.5 %) من إجمالي الاشتراك الضماني فإن الجدول رقم (5) يبين موازنة بين اشتراك المعاش المحصل بقيمة المعاشات المصروفة عن السنوات من 2001 إلى 2003 ف والفرق بينهما.

جدول رقم (5) موازنة الاشتراكات بالمعاشات

بملايين الدينارات

السنة	إجمالي قيم إيرادات الاشتراكات	إجمالي قيم المعاشات المصروفة	النتيجة
2001	460.3	484.4	(24.1)
2002	500.7	522.8	(22.1)
2003	558.7	562.1	(03.4)

وحيث أن القانون رقم (8) لسنة 1985 م (احد القوانين المستحدثة) أجاز للمضمونين العاملين بالأجهزة الإدارية العامة والأمانات طلب الإحالة المبكرة على المعاش لمن بلغ منهم (20) سنة خدمة فقد أدى هذا القانون بدوره إلى زيادة في مصروفات الصندوق ومن ثم كان أحد الأسباب الرئيسية في عدم التوازن بين الإيرادات والمصروفات . والجدول رقم (6) يبين عدد المعاشات الاختيارية وقيمها ونسبتها إلى إجمالي المعاشات وذلك خلال الفترة من 1999 م وحتى 2003 م .

جدول رقم (6) بوضوح عدد المعاشات الاختيارية وقيمها

بملايين الدينارات

السنة	العدد	المعاشات الاختيارية	
		القيمة	النسبة من إجمالي المعاشات
1999	17906	55.4	14 %
2000	20188	63.0	14.8 %
2001	21882	67.8	15.2 %
2002	23680	76.4	15.1 %
2003	25629	84.5	15.5 %

3- التقاعد العسكري :

يتولى صندوق الضمان الاجتماعي إدارة المنافع العسكرية وذلك وفقا للمادة رقم (5) من القانون رقم (43) لسنة 1974 ف بشأن التقاعد العسكري . وفي مقابل إدارة هذه الأموال يتحصل

الصندوق على ما نسبته (5 %) من مجموع الاستقطاعات والمساهمات الواجبة الأداء خلال السنة المالية مقابل المصروفات الإدارية العمومية المتعلقة بإداراتها .
وتتمثل المنافع العسكرية في قيمة المعاشات التقاعدية العسكرية ومكافآت نهاية الخدمة للعسكريين والتي تصرف كمكافأة مقطوعة ولمرة واحدة .

والجدول رقم (7) يبين عدد المعاشات والمكافآت العسكرية والقيمة المصروفة خلال السنوات (2001 ، 2002 ، 2003) ف .

جدول رقم (7)
بيان بالموقف التنفيذي بمصروفات المعاشات العسكرية ومكافأة نهاية الخدمة
عن السنوات (2001 ، 2002 ، 2003) ف

بملايين الدينارات

العام 2003 م			العام 2002 م			العام 2001 م		نوع المصروفات
معدل الزيادة	القيمة	العدد	معدل الزيادة	القيمة	العدد	القيمة	العدد	
14 %	74.6	27393	8 %	64.2	25898	59.0	24249	معاشا
	2.1	1019		3.0	1898	3.0	1604	مكافأة
	76.7			67.2		62.0		المجموع

وبمقارنة القيمة المحالة من إدارة الحسابات العسكرية والتي بلغت (5.4) مليون دينار مع القيمة المصروفة عن سنة 2003 م والبالغة (76.7) مليون دينار ، نلاحظ مقدار العجز الذي يعاني منه الميزان ، وهذا يؤكد بأن التقاعد العسكري يعاني من عجز كبير ومستمر منذ عدة سنوات وذلك بسبب عدم كفاية الاشتراكات المفروضة على العسكريين ومساهمة الخزانة العامة ، بالإضافة إلى عدم سداد هذه الاشتراكات .

ثانياً : الأنشطة الاستثمارية :-

بما أن صندوق الضمان الاجتماعي يعمل بأموال هي في الحقيقة تعتبر أموال الغير " المضمونين المشتركين " لذا يجب المحافظة عليها من الهدر وأخطار التضخم ومن تتميتها بما يحقق أفضل العوائد ، لقد بات لزاماً على الصندوق اتخاذ كافة الإجراءات التي من شأنها أن تكفل

المحافظة على هذه الأموال . إن إحدى هذه الإجراءات هو الخوض في مجال الاستثمار وذلك من أجل زيادة هذه الأموال والمحافظة عليها .

ولهذا صدرت لائحة الاستثمار التي حددت قواعد ونظم استثمار أموال المضمونين بما يكفل تنويع استثمارات الصندوق وعدم الزج بها في نشاط واحد وقد تبنى الصندوق في هذا المجال سياسة استثمار أساسها التنوع والانتشار حيث تتضمن استثمارات الصندوق في المجالات :

أ - الاستثمار في مجال الودائع المصرفية .

ب - الاستثمار في المجال الفندقية .

ج - الاستثمار في المجال الخدمي .

د - الاستثمار العقاري .

هـ - الدخول في مساهمات مع جهات أخرى .

الجدول رقم (8) يوضح استثمارات الصندوق
في 31 / 12 / 2003 م حتى الآن

بملايين الدينارات

النسبة	حجم المبالغ المستثمرة في كل نشاط	الأنشطة الاستثمارية	رقم
23.4 %	214.1 د.ل	الودائع المصرفية	أ -
30 %	273.8 د.ل	الاستثمار الفندقية	ب -
2.0 %	18.9 د.ل	الشركات الخدمية *	ج -
6.3 %	57.5 د.ل	مساهمات الصندوق مع الجهات الأخرى	د -
38.3 %	350.0 د.ل	لمباني السكنية - المباني الإدارية - المحلات التجارية	هـ -
100 %	914.3 د.ل	الإجمالي	

* لا تشمل قيمة المراكز العلاجية التابعة .

وفيما يلي مجالات استثمارات الصندوق على حده بشئ من التفصيل :-

ا- الاستثمار في شكل ودائع :

الجدول رقم (9) توزيع الودائع على المصارف

رقم	اسم المصرف	قيمة الوديعة	النسبة	الفائدة السنوية
1	مصرف ليبيا المركزي	105.3	% 49.2	% 2.5
2	المصرف التجاري الوطني	34.8	% 16.2	% 4
3	مصرف الأمة	30.0	% 14	% 4
4	مصرف الوحدة	24.0	% 11.2	% 4
5	مصرف الصحاري	20.0	% 9.4	% 4
	حجم المبالغ المستمرة كودائع مصرفية	214.1	% 100	

بالرغم من أن الاستثمار في مجال الودائع المصرفية قد يكون أفضل المجالات التي خاضها صندوق الضمان الاجتماعي ، من ناحية توفير سيولة نقدية للصندوق في وقت قصير نسبيا مقارنة مع غيره من المجالات الأخرى إلا أنه يعتبر منخفضا نسبيا وذلك للأسباب الآتية :

- انخفاض معدل العائد على الاستثمار " نسبة الفائدة " التي تمنحها هذه المصارف وخصوصا مصرف ليبيا المركزي .

- الانخفاض المستمر في قيمة هذه الودائع بسبب تسهيل الودائع لغرض تغطية العجز في مصروفات الصندوق .

ب- الاستثمار في المجال الفندقية :

يأتي الاستثمار في مجال الفندقية في المرتبة الثانية ونسبة (30 %) من إجمالي استثمارات الصندوق بقيمة اجمالية (273.8) مليون دينار .

وتتمثل الاستثمارات في هذا المجال في إنشاء عدد من الوحدات الفندقية والقرى السياحية بانحاء متفرقة من الجماهيرية العظمى ، وذلك لغرض تحقيق عائد مجزي للصندوق وكذلك تقديم خدمات متميزة لرواد هذه الوحدات .

ومن خلال متابعة الجدول رقم (10) المتعلق بتقييم الاستثمارات في مجال الوحدات الفندقية يتضح لنا حجم الخسائر التي تكبدتها بعض الوحدات الفندقية وهي خسائر استمرت لعدة سنوات بالإضافة إلى التدني في معدل العائد لعدد آخر من هذه الوحدات . وحتى الوحدات الفندقية التي تحقق عوائد أعلى نسبياً ، مقارنة مع غيرها من الوحدات الأخرى ، قد يكون انخفاض العائد في مجال الاستثمار الفندقي راجعاً لسبب أو أكثر من الأسباب الآتية :

- أسعار الفنادق لا تتناسب مع مستوى الخدمات التي تقدمها كما أن ارتفاع بعضها أدى إلى انخفاض العائد .
- إقامة وحدات فندقية في أماكن غير ذات جدوى اقتصادية مما أثر سلباً على عملية الاستثمار في هذا المجال وتحقيق خسائر مستمرة.
- عدم القيام بعمليات صيانة لبعض الوحدات الفندقية أدى إلى عزوف النزلاء عن الإقامة بها .
- ارتفاع حجم المصروفات في كثير من الوحدات الفندقية .
- ارتفاع معدل المديونية.
- ارتفاع قيمة الاستثمار الأساس لعدد من الوحدات الفندقية (كما هو الحال في فندق تيبستي وقصر المؤتمرات) .
- عدم القيام بدراسة جدوى اقتصادية عند تشييد الوحدات الفندقية وإقامتها في أماكن غير ذات جدوى اقتصادية مثل خلوها من الكثافة السكنية والنشاط الخدمي والاقتصادي .

الجدول رقم (10) متوسط العائد على الاستثمار في الفنادق التابعة
لصندوق الضمان الاجتماعي

الفندق	معدل الفائدة
فندق الكبير	22 %
فندق باب المدينة	8 %
فندق باب البحر	2.6 %
فندق الواحات	9.5 %
قرية جنزور العائلية	3.6 %
فندق اوزو	6.3 %
قصر المؤتمرات	6.5 %
فندق المسيرة	1.0 %
فندق باب الجديد	خسائر
فندق قوز التيك	خسائر
فندق الجبل	خسائر
فندق زليتن	خسائر
فندق الرابطة	خسائر
فندق الزيتون	خسائر
فندق نيبستي	خسائر
قرية قاريونس العائلية	خسائر
فندق المهاري	خسائر

* المتوسط يشمل الفترة من تاريخ إنشاء كل فندق وحتى نهاية 2003 م

من خلال تتبع معدلات العائد على الاستثمار للوحدات الفندقية التابعة لصندوق الضمان نلاحظ أن الفندق الكبير يعتبر أفضل هذه المعدلات حيث بلغ المعدل (22 %) ، ويأتي بعد ذلك فندق الواحات وباب المدينة ، أما بقية الفنادق فهي دون المستوى المطلوب ، وكثير منها لا يحقق أي عائد بل العكس من ذلك فإن حوالي (53 %) منها يحقق خسائر وهو أمر يتطلب دراسة شاملة لنشاط الاستثمار في المجال الفندقي والوقوف على الأسباب الحقيقية التي أدت إلى وجود الخسائر والتدني الواضح في معدلات الاستثمار .

ج- الاستثمار في المجال الصناعي والخدمي :

قام صندوق الضمان الاجتماعي بإنشاء مجموعة من الشركات الخدمية والصناعية وذلك في إطار تنويع مجالات الاستثمارات التي يقوم بها . والجدول رقم (11) يبين هذه الشركات والموقف المالي لكل منها .

جدول رقم (11) يوضح الاستثمار في الشركات الخدمية

بملايين الدينارات

اسم الشركة	أسماء الوحدات والمرافق التابعة لها	تكلفة الإنشاء	العوائد الاستثمارية المحققة	أقساط الاستهلاك المجمعة	المديونية المستحقة
شركة الضمان للألعاب والمشروعات الترفيهية المساهمة	عدد (6) مصانع للبدل والأحذية الرياضية إلى جانب النشاط التجاري والترفيهي	15.5	13.3	8.4	4.0
شركة الخدمات الضمائية الطبية	عدد (3) مراكز علاجية في جانب النشاط التجاري	3.0 لم يتم احتساب تكلفة إنشاء المركز العلاجية لعدم توفر حسابها الختامي	13.4	2.0	-
شركة الصيانة والتجهيز *	تقوم بأعمال الصيانة والتجهيز ويوجد لديها فرع بمدينة بنغازي	0.5 وتمثل رأس المال المدفوع	لا توجد معلومات	لا توجد معلومات	غير متوفرة
الإجمالي		19.0	26.7	10.4	4.0

* هذه الشركة مناصفة بين الصندوق وشركة الاستثمارات الخارجية .

ويمكن توضيح جملة من الأسباب التي أدت إلى انخفاض العائد على الاستثمار في هذه الشركات

وهذه الأسباب هي :

- عدم قدرة هذه الشركات على المنافسة في السوق الليبي بسبب ارتفاع تكلفة إنشاءها وعدم تطوير خدماتها تمشياً مع حاجة السوق الحالية.
- الارتفاع الملحوظ في قيمة المصروفات أدت بالتالي إلى انخفاض العائد في بعض السنوات وتحقيق خسائر في سنوات أخرى .
- ارتفاع قيمة المديونية أثر سلباً على نشاط هذه الشركات .

د- الاستثمار في المجال العقاري :

قام صندوق الضمان الاجتماعي بدور مهم في مجال الاستثمار العقاري . ومن خلال الجدول رقم (12) نجد أن الصندوق قد لعب دوراً مهماً في مجال التنمية الاجتماعية والبنية التحتية بالجمهورية . وكان الهدف الأساسي للصندوق هو سعيه للحصول على عائد استثماري جيد نظير استثمار هذه الأموال ، إلا أن المؤشرات التي يحتويها الجدول المذكور تدل دلالة واضحة على عدم تحقيق هذا الهدف ، حيث أن هناك انخفاضاً ملحوظاً في نسبة تحقيق المستهدف من الإيرادات والذي بلغ في أحسن حالاته (48 %) .

جدول (12) إيرادات الصندوق من المباني والمحلات
خلال الخمس سنوات الأخيرة

بملايين الدينارات

ر.م	السنة	المستهدف	المحصل	نسبة التحصيل
1	1999	15.7	5.6	35. %
2	2000	14.0	5.7	41.1 %
3	2001	16.0	4.4	27.7 %
4	2002	16.0	4.1	25.7 %
5	2003	10.1	4.9	48.4 %
	الإجمالي	71.8	24.7	

وترجع أسباب عدم جدوى الاستثمار في المجال العقاري إلى الآتي :

- ارتفاع في معدل المديونية.

- عدم اخذ ضمانات كافية للصندوق عند توزيع هذه الوحدات.

- امتناع المستفيدين بهذه الوحدات عن سداد مقابل الانتفاع وعدم التفرقة بين السكن الاستثماري والسكن العام .

- عدم جدوى (فشل) الحملات التي يقوم بها الصندوق لتحصيل ديونه وذلك بسبب غياب الرادع القانوني .

يوضح الجدول رقم (13) قيمة الديون المستحقة لصالح أملاك الصندوق والتي تراكت على الجهات المنتفعة بها خلال فترة استغلالها لهذه الوحدات.

الجدول رقم (13) الجهات المدينة نتيجة للديون المستحقة لصالح أملاك الصندوق

بملايين الدينارات

رقم	البيان	قيمة الديون
1	ديون الأفراد / وحدات سكنية	25.1
2	ديون أمانة الصحة	22.0
3	ديون القوات المسلحة	11.4
4	ديون الجهات العامة - وحدات إدارية - محلات تجارية	9.9
	المجموع	68.4

و- الاستثمار مع جهات أخرى :

قام الصندوق بالمساهمة في رأس مال بعض الشركات العامة " الصناعية والخدمية " ويعتبر الاستثمار في هذا المجال من أسوأ التجارب التي خاضها صندوق الضمان الاجتماعي . وهذا النوع من الاستثمار لم يكن مبنياً على دراسات جدوى اقتصادية ، وإنما كان بتوجيه من جهات الإشراف العليا بقصد تطوير هذه الشركات والمساهمة معها في خدمة الاقتصاد الوطني

كان المفروض أن يحصل الصندوق على عائد من هذه الاستثمارات ، إلا أنه وبسبب فشل الكثير من هذه الشركات وعدم استطاعتها تحقيق المستهدف منها لم يتم الحصول على أي عوائد تذكر .

وبالإضافة إلى ماسبق فقد يكون هناك عدة أسباب أدت إلى هذه الإخفاقات منها :

- عدم قيام الصندوق بمتابعة هذه الاستثمارات .

- عدم وجود أعضاء إداريين وماليين في الجهات المساهمة فيها وعدم المشاركة في لجان

التصفية .

والجدول رقم (14) يوضح الجهات المساهم فيها وقيمة المساهمة وتاريخها ونسبة المساهمة

جدول رقم (14) مساهمات صندوق الضمان الاجتماعي مع جهات أخرى

بملايين الدينارات

رقم	اسم الشركة	البيان	قيمة المساهمة	تاريخ المساهمة	نسبة المساهمة في رأس مال الشركة المستثمر فيها	العوائد الاستثمارية	ملاحظات
1	شركة التنمية الوطنية		0,2	1977	3.8 %	لا يوجد	-
2	الشركة الليبية للسفر والسياحة		0,2	1988	6.5 %	لا يوجد	-
3	مصرف الادخار والاستثمار العقاري		21.4	1981	5.5 %	لا يوجد	-
4	المجلس الوطني للاستثمارات العقارية		31.9	1982	20 %	935 وحدة سكنية	تم استلام 935 وحدة سكنية
5	شركة البحر الأبيض المتوسط للأخشاب		3.5	1994	25 %	لا يوجد	-
6	شركة الليبية للمعدات الطبية		0,2	1977	-	لا يوجد	تم حل الشركة
7	الشركة الليبية للمعدات الكهربائية		0,05	1980	-	لا يوجد	تم حل الشركة
8	شركة الأهلية للملابس		0,083	1987	-	لا يوجد	تحت التصفية
9	الشركة العربية للاستثمارات وإدارة المخازن		0,086	1990	17.28 %	لا يوجد	تحت التصفية
10	شركة خدمات الطرق للسيارة المساهمة		0,75	2002	3 %	لا يوجد	-
11	مصرف الوفاء		0,075	2003	5 %	لا يوجد	-
الإجمالي			59.119	وبمثل ما نسبته 6.3 % من إجمالي استثمارات الصندوق القائمة حتى 31 / 12 / 2003 م			

المبحث الثالث

- الهيكلية الإدارية لصندوق الضمان الاجتماعي .

الهيكلية الإدارية للصندوق الضمان الاجتماعي(1) :

تتضمن الهيكلية الإدارية للصندوق الإدارات والفروع ومكاتب المناطق ومكاتب الخدمات الضمانية ومركز التدريب الضماني حيث جاءت على النحو التالي :-

(1) عدد (8) إدارات عامة .

(2) عدد (16) ستة عشر فرعاً .

(3) عدد 56 ستة وخمسين مكتب خدمات ضمانية.

(4) عدد (3) ثلاثة مكاتب مناطق .

(5) عدد (1) واحد مركز تدريبي ضماني .

حيث تقوم الفروع والمكاتب التابعة للصندوق بتقديم الخدمات الضمانية لكافة المضمونين في أنحاء ليبيا بينما تقوم الإدارة العامة والمكاتب بالإشراف الفني والإداري على الأقسام المناظرة لها في مختلف فروعها .

يقوم مركز التدريب الضماني بعملية التدريب الدوري للعاملين بالصندوق لتحقيق أهدافه فضلا عن مسؤولية الصندوق الكاملة تجاه الإشراف على الشركات والوحدات الفندقية التابعة له وتمثل فروع الصندوق في الأتي :

- | | | |
|--------------------|---------------------|-------------------|
| (1) طرابلس . | (8) الزاوية. | (10) الجبل الأخضر |
| (2) سهل بنغازي . | (9) المنطقة الوسطى. | (11) الجفارة |
| (3) مصراته . | | (12) سوف الجين |
| (4) النقاط الخمس . | | (13) الواحات |
| (5) فزان . | | (14) درنة |
| (6) الجبل الغربي . | | (15) البطنان |
| (7) النقازة . | | (16) الجفرة |

(1) احمد سعد الشريف تقرير عن لوائح صندوق الضمان الاجتماعي 2004 ص 1

وحيث أن هذه الدراسة تقوم بدراسة ثلاثة فروع للصندوق في كل من طرابلس وبنغازي وفزان كان لزاماً على الباحث استعراض البناء التنظيمي لفروع صندوق الضمان حسب القرار الصادر من اللجنة الشعبية لهذا الصندوق وهي على النحو التالي(1) :-

يتكون التنظيم الإداري الداخلي لفروع صندوق الضمان الإجتماعي من الأقسام والوحدات التالية :-

- 1- قسم التسجيل والإشتراكات والتفتيش .
- 2- قسم المنافع النقدية .
- 3- قسم التقاعد العسكري .
- 4- قسم الشؤون المالية .
- 5- قسم الشؤون الإدارية والخدمات .
- 6- قسم الإستثمار والمشروعات .
- 7- قسم المعلومات والتوثيق .
- 8- قسم المراجعة الداخلية .
- 9- وحدة الشؤون القانونية .

ويمكن شرح وتوضيح اختصاصات الأقسام السالفة الذكر بشيء من التفصيل كالتالي :

أولاً :- قسم التسجيل والإشتراكات والتفتيش :-

ويختص بمايلي :-

- 1- ممارسة إختصاصات وأعمال التسجيل والتفتيش وتحصيل الإشتراكات المحددة بلانحة التسجيل والإشتراكات والتفتيش .

(1) قرار أمين اللجنة لشعبية لصندوق الضمان الإجتماعي رقم (3) الصادر في 20 ذي القعدة الموافق 12 . أي النمر . 372/أوير (12 . 1 . 2004 ف) بشأن تنظيم الإداري الداخلي لفروع ومكتب للخدمات الضمانية لصندوق الضمان الإجتماعي .

- 2- تسجيل المضمونين وحفظ ملفاتهم ومستنداتهم وتوثيقها وتصنيفها وتسجيل جهات العمل وإدخال كافة البيانات والمعلومات الخاصة بها إلى المنظومة .
- 3- إصدار بطاقات التعريف الضماني وغيرها من الوثائق والنماذج للمضمونين و جهات العمل .
- 4- القيام بكافة أعمال التفتيش الميداني والمكتبي على مختلف جهات العمل للتأكد من تنفيذها للقوانين والنظم واللوائح الضمانية وإعداد تقارير عنها .
- 5- مراقبة تقيد كل ملزم بالتسجيل وأنه تقدم بالبيانات والمعلومات الصحيحة الكاملة وضبط وقانع التهرب من التسجيل الضماني أو الإمتناع عن إعطاء البيانات الصحيحة أو عدم الإدلاء بالمعلومات المطلوبة وإتخاذ ما يلزم من إجراءات قانونية وإدارية بالخصوص .
- 6- مراقبة تقيد كل ملزم بإداء الإشتراكات الضمانية لإلتزامه القانوني بهذا الشأن وضبط المخالفين والمتهربين عن أداء الإشتراكات في مواعيدها المحددة أو تقديم بيانات غير صحيحة أو ناقصة أو مشبوهة أو التهرب من دفع كل أو بعض الإشتراكات المطلوب أدائها والتحقق من تحصيل غرامات التأخير المستحقة وإتخاذ كافة الإجراءات والتدابير والترتيبات القانونية والإدارية اللازمة .
- 7- مراقبة صرف المعاشات والمنح والإعانات والمساعدات النقدية ، والتحقق من سلامة صرفها وتقديمها إلى من تتوافر فيهم شروط استحقاقها قانونا ، وضبط ما يظهر في هذا الشأن من أوجه قصور أو نقصير أو خلل .
- 8- التأكد من توفر إجراءات السلامة والأمن الصناعي بجهات العمل المختلفة .
- 9- وضع الخطط والبرامج لتحصيل الإشتراكات وغرامات التأخير ومتابعة توريدها وإعداد تقارير شهرية عنها بالتنسيق والتعاون مع قسم الشؤون المالية .

10- المشاركة في إعداد الخطط والبرامج الخاصة بالتوعية الضمانية لجهات العمل أو الخدمة والمضمونين ، لتبصيرهم بالمزايا والإلتزامات المقررة وفقاً للقانون ، وتحفيز وتوعية من لم يتم انضمامهم لقطاع الضمان الإجتماعي .

11- القيام بكافة الإجراءات والترتيبات الخاصة بضم مدد الخدمة بعد التأكد والتحقق من صحة تسلسل المرتبات ومدة الخدمة السابقة وترجيح قيمة المكافآت المصروفة في السابق .

12- إعداد الإحصائيات شهرياً وتزويد قسم المعلومات والتوثيق بها .

ويضم هذا القسم الوحدات الآتية :-

أ- وحدة التسجيل الضماني .

ب- وحدة التفتيش الضماني .

ج- وحدة التوعية الضمانية .

د- وحدة تحصيل الإشتراكات .

هـ- وحدة ضم مدد الخدمة .

ثانياً :- قسم المنافع النقدية :-

ويختص بما يلي :-

1- قبول ملفات تسوية أو إعادة تسوية المنافع النقدية المختلفة بعد التأكد من صحة المستندات ومن توافر شروط الإستحقاق وإستكمال إجراءات توثيق بياناتها ومعلوماتها وفتح ملفات لها .

2- إتخاذ إجراءات عرض ملفات المعاشات الضمانية الجديدة على لجنة الربط بالفرع وتنفيذ ما تقرره وموافاة قسم المعلومات والتوثيق بأعداد وقيم المعاشات الجديدة ورموزها لإدخالها في المنظومة .

- 3- إعداد إجراءات صرف المنافع النقدية إلى مستحقيها بالتعاون مع قسم الشؤون المالية وقسم المراجعة الداخلية وقسم المعلومات والتوثيق .
- 4- متابعة المعاشات الضمانية والتأمينية والتقاعدية المدنية بصورة دورية من خلال الإقرارات السنوية ، وأية مستندات أخرى ، والتأكد من وجود المستحقين على قيد الحياة وإستمرار إستحقاقهم وفقا للنظم المعمول بها .
- 5- إيقاف المعاشات الضمانية والتأمينية والتقاعدية المدنية عند توافر المبررات القانونية التي تتطلب إتخاذ هذا الإجراء ، وإبلاغ قسم الشؤون المالية وقسم المراجعة الداخلية وقسم المعلومات والتوثيق .
- 6- تنظيم ومتابعة إجراءات عمل اللجان الطبية لتقدير العجز وإبلاغ قراراتها وتوثيقها ومتابعة تنفيذها .
- 7- متابعة إجراءات إخطار أصحاب المعاشات المقرر عرضهم على اللجان الطبية بالميعاد المحدد لإعادة الفحص قبل الموعد المحدد بوقت مناسب .
- 8- متابعة تقديم خدمات الرعاية الصحية النوعية المناطة بصندوق الضمان الإجتماعي والتحقق والتأكد من إصابات العمل وأمراض المهنة وحوادث العمل .
- 9- إجراء وتوثيق وحفظ الملفات الخاصة بالمنافع النقدية الضمانية .
- 10- إجراء البحوث الإجتماعية للحالات التي تتطلب ذلك .
- 11- إعداد الإحصائيات الشهرية وتزويد قسم المعلومات والتوثيق بها .

ويضم هذا القسم الوحدات الآتية :-

- وحدة المعاشات .
- وحدة المنافع قصيرة الأمد .
- وحدة الرعاية الصحية الضمانية .

ثالثاً :- قسم شؤون التقاعد العسكري :-

ويختص بمايلي :-

- 1- فتح ملفات للمُحالين على التقاعد العسكري ، بعد التأكد من إستيفاء المستندات والتحقق من صحتها ومن توافر شروط الإستحقاق .
- 2- تسوية الحالات الخاصة بالمعاشات والمكافآت العسكرية وما يرتبط بها من علاوات وبدل
- 3- إعداد وصرف بطاقات التعريف والشهادت المتعلقة بأصحاب المعاشات والمكافآت العسكرية .
- 4- إعداد إجراءات صرف المعاشات والمكافآت العسكرية المستحقة لأصحابها بالتعاون مع قسم الشؤون المالية وقسم المراجعة الداخلية وقسم المعلومات والتوثيق .
- 5- التنسيق مع إدارة التقاعد العسكري في شأن ضم مدد خدمة العاملين بالشعب المسلح بعد ترجيع المكافآت المصروفة سابقا .
- 6- متابعة إستحقاق المعاشات العسكرية من خلال الإقرارات السنوية وإيقاف غير المستحقين لها
- 7- إعداد الإحصائيات شهريا وتزويد قسم المعلومات والتوثيق بها .
- 8- حفظ وتوثيق ملفات المعاشات والمكافآت العسكرية .

ويضم هذا القسم الوحدات الآتية :-

- وحدة المعاشات العسكرية .
- وحدة المكافآت العسكرية .
- وحدة الحفظ والتوثيق .

رابعاً : قسم الشؤون المالية :-

ويختص بما يلي :-

- 1- تحصيل جميع الإيرادات الخاصة بالفرع من مصادرها المختلفة وتبويبها وتصنيفها وتوثيقها .
- 2- *مسك السجلات الخاصة بالحسابات لكل منفعة من المنافع الضمانية وفقاً للتفصيل الوارد بقانون الضمان الإجتماعي رقم 13 لسنة 1980 ف وتعديلاته واللوائح الصادرة بمقتضاه والتشريعات المالية ذات العلاقة .
- 3- *مسك السجلات والدفاتر وإجراء القيود وتسوية سائر العمليات المالية والمحاسبية الخاصة بالشؤون المالية .
- 4- القيام بالإجراءات المالية المتعلقة بالصرف على جميع المنافع النقدية والخدمات الضمانية
- 5- تنفيذ كافة إجراءات الصرف والتحصيل وإعداد قسائم الدفع ومراجعتها وقيد عمليات الصرف والتحصيل .
- 6- إعداد الحوالات الشهرية الخاصة بالمعاشات والمنافع الضمانية وصرف المكافآت العسكرية بالتنسيق مع الأقسام المعنية بالفرع والإدارات المعنية في الصندوق .
- 7- إعداد بطاقات حركة المرتبات ومسك الدفاتر التحليلية وما يتصل بها بالتنسيق مع مساعد المراقب المالي .
- 8- إعداد تقديرات مصروفات وإيرادات الفرع (مشروع ميزانية الفرع) .
- 9- متابعة تنفيذ ميزانية الفرع مع إدارة الشؤون المالية المقررة .
- 10- مسك الدفاتر والسجلات وإجراء القيود والتسويات وسائر العمليات المالية والمحاسبية للفرع اليومية منها والشهرية والسنوية ونقل الحسابات الختامية وحفظ المستندات الخاصة بذلك .

* لفظ مسك تعتر على الباحث تغييره وذلك لوروده حرفياً بالقرار السابق ذكره .

- 11- توفير احتياجات الفرع وقي حدود الاعتمادات المالية المقررة .
- 12- تخزين المواد الرأسمالية والمعدات والأجهزة والمواد الإستهلاكية وغيرها ومسك السجلات اللازمة للصراف ومراقبة حركة المخازن مع جردها سنوياً .
- 13- حفظ وتوثيق كافة المعلومات المالية والمشتريات والمخازن وما يتبعها من ملفات ومستندات ووثائق .
- 14- التنسيق مع قسم المعلومات والتوثيق وتزويده بكافة المعلومات المطلوبة عن نشاط الفرع بشكل دوري .
- 15- متابعة المصارف التجارية للتأكد من إستمرارية صرف المعاشات المحالة لتلك المصارف وإيجاد الحلول اللازمة لمعالجة ما قد يعترض قيدها بحسابات المستفيدين .

ويضم هذا القسم الوحدات الآتية :-

- وحدة الإيرادات .
- وحدة الصرف .
- وحدة شؤون الحسابات والميزانية .
- وحدة المشتريات والمخازن .

خامسا : قسم الشؤون الإدارية والخدمات :-

ويختص بما يلي :-

- 1- القيام بأعمال الشؤون الوظيفية والإدارية المتعلقة بالتعيين والترقية والنقل والندب والإعارة وتنظيم الإجازات وإنهاء الخدمة والإحالة على المعاش وغيرها من الأمور الإدارية المتعلقة بالشؤون الوظيفية للعاملين بالفرع والمكاتب التابعة لها من خلال لجنة شؤون العاملين بالفرع
- 2- العمل على تنفيذ النظم الإدارية وما يستجد من تعديلات عليها والقرارات واللوائح المتعلقة بها

- 3- القيام بإعداد البطاقات الوظيفية وبطاقات التعريف للعاملين بالفرع وتسجيلهم في الضمان الإجتماعي والقيام بأعمال التنسيق العسكري .
- 4- إعداد وتنظيم اجتماعات لجنة شؤون العاملين بالفرع وتعميم التعليمات والمنشورات الإدارية وتنظيم ومتابعة سجلات الحضور والانصراف لجميع العاملين بالفرع .
- 5- المساهمة في إعداد مشروع الملاك الوظيفي للعاملين بالفرع وتعديلاته السنوية والإشراف على تطبيق الأوصاف الوظيفية للعاملين بالتنسيق مع إدارة الشؤون الإدارية والخدمات .
- 6- القيام بخدمات الضيافة وتوفير المواصلات والإتصالات لضيوف وموظفي الفرع عند تكليفهم بمهام رسمية تتعلق بنشاط الصندوق .
- 7- تنظيم أعمال الأمن والسلامة ووضع ترتيبات السلامة والأمن الصناعي لمباني الفرع ومكاتبه .
- 8- إعداد وتنظيم برامج النشاط الإجتماعي والثقافي والترفيهي للعاملين بالفرع والإشراف على تنفيذها بما في ذلك الترتيبات للمشاركة في الإحتفالات الوطنية والدينية وإقامة حفلات التكريم بالفرع .
- 9- القيام بأعمال الخدمات العامة وتشمل حركة السيارات وصيانتها وتأمينها وتوفير مستلزمات تشغيلها بالإضافة إلى الإهتمام بأعمال الطباعة والتصوير والنسخ والإبراق وكذلك أعمال النظافة العامة لمباني الفرع وتنظيم الإستعلامات .
- 10 - تولي شؤون البريد وغيره من المراسلات الأخرى الصادرة من أو إلى الفرع وخاصة فيما يتعلق بالتسجيل والتوزيع والتوثيق .
- 11 - المساهمة في إعداد الخطط اللازمة لتوفير العناصر البشرية وذلك بوضع الأنشطة والبرامج لتدريب وإعادة تأهيل القوى العاملة اللازمة بالتنسيق مع إدارة الشؤون الإدارية والخدمات ومركز التدريب الضماني بالصندوق .

ويضم هذا القسم الوحدات الآتية :-

- وحدة شؤون العاملين .
- وحدة الخدمات والعلاقات العامة .
- وحدة المحفوظات والتوثيق .

سادسا : قسم المراجعة الداخلية :-

ويختص بما يلي :-

- 1- تنفيذ النظام المحاسبي المعمول به والتأكد من ملاءمته وكفائه لتحقيق مبدأ الرقابة الداخلية على أعمال الفرع والأقسام والمكاتب التابعة له ، وإقتراح التعديلات الضرورية بشأنه بالتنسيق مع إدارة المراجعة الداخلية .
- 2- تنفيذ القوانين والقرارات واللوائح والنظم وتعليمات العمل في مجال المراجعة الداخلية وتعميمها على أقسام ووحدات ومكاتب الفرع .
- 3- مراجعة كل ما يرد لفرع الصندوق من إشتراكات ضمانية وعوائد مختلفة ومقابل الإنتفاع واقساط التملك وأية أموال أخرى للتأكد من سلامة وصحة الإجراءات .
- 4- مراجعة كل ما يصرف من فرع الصندوق من منافع نقدية ومصاريف أخرى .
- 5- إعتقاد موازين المراجعة وتسوية الحساب الجاري .
- 6- الإشراف الفني على أعمال المراجع الداخلي بأقسام التسجيل والإشتراكات والتفتيش والمنافع النقدية والتقاعد العسكري ومكاتب الخدمات الضمانية بالفرع .
- 7- الإشراف على عمليات الجرد وإتخاذ ما يلزم للمحافظة على الأموال والممتلكات .
- 8- مراجعة موازين الحركة الشهرية وإعتادها .

9- دراسة التقارير المُحالة من المراجعين الداخليين وإيجاد الحلول لل صعوبات أو التجاوزات وإحالتها لإدارة المراجعة الداخلية بالصندوق .

10- متابعة أعمال التسليم والاستلام بين المكلفين بالمهام والوظائف داخل نطاق الفرع .

ويضم هذا القسم الـوحدتين الآتيتين :-

➤ وحدة مراجعة الإيرادات .

➤ وحدة مراجعة المصروفات .

سابعاً : قسم المعلومات والتوثيق :-

ويختص بما يلي :-

1- التعاون والتنسيق مع إدارة التوثيق والمعلومات بالصندوق في وضع برامج ونظم الحاسوب الخاصة بإدخال المعلومات والبيانات والأرقام والإحصائيات والجدول والتطبيقات الفنية الضمانية والتسجيل وتحصيل الإشتراكات وترحيلها والمنافع النقدية والعينية والمعاشات والمكافآت العسكرية وأعمال لجان تقدير العجز الصحي والمعاشات الضمانية والتأمينية والتقاعدية المدنية وأعمال ومحتويات ملفات الموظفين والعاملين ومرتباتهم والميزانيات والحسابات الختامية وأملك وعقارات الصندوق والمشروعات وحركة الصيانة والمخازن إلى المنظومات المُعدة لذلك وبما يؤكد ويحقق ميكنة الإدارة .

2- تنفيذ خطط وبرامج منظومات الحاسوب بالتعاون والتنسيق مع أقسام ووحدات ومكاتب خدمات الفرع .

3- الإشراف على عمليات صيانة آلات وأجهزة ومعدات الحاسوب وملحقاتها .

4- الإشراف على إدارة وتشغيل أجهزة الحاسوب ومتابعة ما تقوم به من أعمال في مختلف أقسام ووحدات ومكاتب الفرع .

5- إعداد وتدريب وتطوير العناصر البشرية اللازمة لتشغيل أجهزة الحاسوب والمنظومات ذات العلاقة .

6- تحديد احتياجات الفرع من الآلات والمعدات والتجهيزات والمستلزمات لتشغيل وتطوير أجهزة الحاسوب ومنظوماتها .

7- تلقي كافة المعلومات والبيانات والإحصائيات من أقسام ووحدات ومكاتب الخدمات الضمانية بالفرع عن جميع الأعمال .

8- تجميع الإحصائيات شهرياً وتبويبها وتصنيفها وتحليلها وإعدادها على شكل تقارير شهرية ودورية وسنوية وإستخراج النتائج والتعرف على المؤشرات ودراستها .

ويضم هذا القسم الوحدات الآتية :-

➤ وحدة التشغيل والصيانة .

➤ وحدة الإحصاء والمعلومات .

➤ وحدة الأرشفة والتوثيق .

ثامناً : قسم الإستثمار والمشروعات :-

ويختص بما يلي :-

1- العمل على توفير الأراضي داخل نطاق الفرع وتخصيصها لمشروعات الصندوق المطلوب

إقامتها والعمل على نقل ملكيتها بأسم الصندوق بعد التأكد من توافر البنية الأساسية لهذه

الأراضي وإعداد دراسة الجدوى الاقتصادية لأوجه إستثمارها .

2- المشاركة في إعداد الشروط الفنية للتعاقد ومستندات العطاء للمشروعات الإستثمارية المزمع

تنفيذها وفق الخطة الإستثمارية المعتمدة .

- 3- اقتراح طرح مشروعات استثمارية جديدة في عطاءات بالتنسيق مع إدارة الاستثمار والمشروعات بالصندوق .
- 4- تسليم مواقع المشروعات الإستثمارية الجديدة للجهات المنفذة بالتنسيق مع الإدارة المختصة .
- 5- القيام بالإشراف المباشر على تنفيذ المشروعات الإستثمارية للصندوق داخل نطاق الفرع بالتنسيق مع إدارة الإستثمار والمشروعات .
- 6- فتح ملفات متابعة لكل مشروع إستثماري من المشروعات الواقعة في نطاق الفرع وإعداد تقارير دورية عن سير العمل بكل منها وتحديد نسب الإنجاز بها والقيمة المصروفة عليها والمتبقية .
- 7- استلام المشروعات استلاماً ابتدائياً ونهائياً بالتعاون مع إدارة الإستثمار والمشروعات بالصندوق .
- 8- إعداد صيغ التعاون والتعاقد مع المكاتب الإستشارية بالتنسيق مع إدارة الإستثمار والمشروعات عند الحاجة لذلك .
- 9- المراجعة الفنية للمستخلصات الجارية والختامية وإحالتها لإدارة الإستثمار والمشروعات لعرضها للإعتماد .
- 10- القيام بأعمال الصيانة السريعة والدورية والطارئة لمباني ومواقع عمل الفرع وعقارات الصندوق الواقعة في نطاق الفرع وإصلاح الآلات والمعدات والأجهزة وحفظ الممتلكات من التلف بما في ذلك إعداد وعمل المقاييسات وجداول الكميات ووضع المواصفات الفنية الخاصة بالصيانة بالتنسيق مع قسم الشؤون الإدارية والخدمات وقسم الشؤون المالية بالفرع .
- 11- القيام بتخصيص وتأجير عقارات الصندوق داخل نطاق الفرع طبقاً للنظم والقواعد والأسس الموضوعه في هذا الشأن .

12- تحصيل مقابل الإنتفاع وأقساط التمليك ومتابعتها للتأكد من سدادها في مواعيد إستحقاقها وإعداد تقارير دورية عن هذه الإيرادات مع بيان الموارد التي تحصل وتحديد أسماء الأفراد والجهات التي لم تقم بالسداد وأسباب ذلك والإجراءات التي أُنخذت بالخصوص .

13- إخطار وحدة الشؤون الإدارية بالفرع بأي مخالفة تقع وتتعلق بوضع اليد أو شغل عقار ملك للصندوق، بدون سند أو إجراء قانوني وإتخاذ ما يلزم من إجراءات فورية بالخصوص.

14- تسجيل أملاك الصندوق وعقاراته بالسجل العقاري الاشتراكي والتوثيق تسجيلاً قطعياً وذلك بالتعاون والتنسيق مع إدارة الإستثمار والمشروعات بالصندوق.

15- إعداد الدراسات اللازمة عن إمكانيات الإستثمار الضماني داخل الحدود الإدارية للفرع وإعداد تقارير بنتائج الدراسة وموافاة إدارة الإستثمار والمشروعات بها.

16- دراسة وإقتراح تطوير المشروعات القائمة في نطاق الفرع والتوسع فيها بما يحقق زيادة العائد الإستثماري.

17- إجراء الدراسات والأبحاث وتجميع البيانات والمعلومات التي يكلف بها من قبل إدارة الإستثمار والمشروعات بالصندوق عن المشروعات الواقعة في نطاق الفرع .

18- التعاون مع قسم المعلومات والتوثيق في توفير البيانات عن المشاريع الإستثمارية القائمة والجاري تنفيذها .

ويضم هذا القسم الوجدتين الآتيتين :-

أ- وحدة متابعة المشروعات الإستثمارية .

ب- وحدة شؤون الأملاك .

تاسعا : وحدة الشؤون القانونية:-

وتختص بما يلي :

- 1- إعداد مشروعات اللوائح والقرارات وتعليمات العمل المتعلقة بأنشطة الصندوق ومراجعتها بالتنسيق مع مكتب الشؤون القانونية بالصندوق.
- 2- تقديم الإستشارات القانونية في الموضوعات التي تحال إليه في نطاق الفرع .
- 3- إعداد صحائف الدعاوى المرفوعة من قبل فرع الصندوق، ومذكرات الدفاع للدعاوى والطعون المرفوعة من أو على الفرع بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.
- 4- إقتراح النظم والتعليمات التي تكفل سلامة إجراءات الحجز الإدارى وبحث الإعتراضات والشكاوى المتعلقة بأعمال وإجراءات الحجز الإدارى بالتنسيق مع مكتب الشؤون القانونية بالصندوق .
- 5- دراسة قرارات لجان الفصل في المنازعات الضمانية وإعداد المذكرات اللازمة بما يحقق تلافى وقوع المخالفات المتعلقة بتطبيق التشريعات الضمانية .
- 6- إتخاذ الإجراءات الخاصة بتنفيذ الأحكام القضائية ومتابعتها بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة
- 7- الإشتراك في عضوية لجنة شؤون العاملين وكافة اللجان الفنية الأخرى التي تتطلب توفر عضو قانوني بها .
- 8- متابعة إجراءات توثيق أملاك الصندوق بالسجل العقاري الإشتراكي بالتنسيق والتعاون مع قسم الإستثمار والمشروعات بفرع الصندوق .
- 9- إعداد المذكرات القانونية الخاصة بالمواضيع التي تتطلب العرض على إدارة القانون والجهات الأخرى .

10- دراسة القوانين واللوائح والنظم والقرارات المتعلقة بنشاط الصندوق وإقتراح تعديلها كلما إقتضت الضرورة وذلك بالتنسيق مع مكتب الشؤون القانونية بالصندوق .

عاشراً : مكاتب الخدمات الضمانية :

مكاتب الخدمات الضمانية بالفروع هي الأساس في تقديم الخدمات والمنافع الضمانية للمضمونين وأفراد أسرهم وتعمل هذه المكاتب تحت إشراف ومتابعة إدارة الفرع ووفقاً لبرامج العمل المقررة بالخصوص وبمراعاة النظم الإدارية والمالية والقانونية النافذة .
ويدير المكتب ويشرف عليه رئيس للمكتب مسؤول مباشرة عن سير العمل به ويكون حلقة الإتصال بين الفرع والمكتب .
ويتكون كل مكتب من الوحدات الآتية :

- أ- وحدة التحصيل والتفتيش لفنتي العاملين لحساب أنفسهم والشركاء .
- ب- وحدة الشؤون الضمانية والنقاعدية .
- ج- وحدة الشؤون الإدارية والمالية .
- هـ - وحدة تحصيل إيرادات الأملاك (في حالة وجود أملاك داخل دائرة اختصاص المكتب)
- و- وحدة المعلومات والتوثيق .

اختصاصات وحدات مكاتب الخدمات الضمانية التابعة للفروع :

أولاً :- اختصاصات وحدة التحصيل والتفتيش لفنتي العاملين لحساب أنفسهم والشركاء .
وتختص بما يلي :-

- 1- إستلام المستندات اللازمة لتسجيل العاملين لحساب أنفسهم والشركاء وإستكمال إجراءات التسجيل وإصدار الرقم الضماني بالتنسيق مع قسم التسجيل والإشتراكات والتفتيش بالفرع .

- 2- تحصيل الاشتراكات الضمانية وغرامة التأخير المستحقة من فنتي العاملين لحساب أنفسهم والشركاء وترتيبها وتبويبها وتوثيقها ومتابعتها .
- 3- التفنتيش على فنتي العاملين لحساب أنفسهم والشركاء والتأكد من صحة وسلامة البيانات التي توجد بملفاتها والتأكد من التزامها بدفع المستحقات الضمانية والتحقق من سلامة تطبيق التشريعات والنظم الضمانية .
- 4- فتح السجلات الخاصة بملفات تحصيل الإشتراكات .
- 5- إعداد وإصدار أوامر التوريد على النموذج المعد في الخصوص .
- 6- تحرير إيصالات الدفع للقيمة المحصلة من واقع النموذج المعد في هذا الشأن .

الفصل الرابع

الدراسة الميدانية

عرض ومناقشة نتائج

الدراسة الميدانية

المبحث الأول

- عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية.

مدخل إلى الدراسة الميدانية :-

يتناول هذا الفصل الدراسة الميدانية والتي تم القيام بها على صندوق الضمان الاجتماعي في مناطق طرابلس ، بنغازي ، وفزان والتي هي المجال المكاني لهذه الدراسة ، إذا ان هذه الفروع تقدم خدماتها إلى عدد كبير من المواطنين باعتبارها مناطق ذات كثافة عالية مقارنة بغيرها من الفروع الأخرى .
وهذه الفروع هي أقدم فروع صندوق الضمان الاجتماعي في ليبيا وذلك من خلال تحليل استمارة الاستبيان التي تم توزيعها على المبحوثين في هذه الفروع .

أدوات جمع البيانات

الجدول رقم (15) يبين الفئات العمرية للمبحوثين في صندوق الضمان الإجتماعي بالمناطق موضع الدراسة حسب استجاباتهم .

المجموعة	صندوق الضمان فزان		صندوق الضمان بنغازي		صندوق الضمان طرابلس		المناطق الفئة العمرية
	ك	%	ك	%	ك	%	
	48	58.8	20	44.1	13	38.2	من 25 إلى أقل من 35 سنة
	35	23.5	8	35.3	15	44.1	من 36 إلى أقل من 45 سنة
	19	17.7	6	20.6	7	17.7	من 46 سنة فأكثر
المجموع	102	% 100	34	% 100	34	% 100	

قيمة ك² المحسوبة = 3,845 ، ودرجة الحرية = 4 ، مستوى المعنوية (الدلالة الإحصائية) = 0,427

يبين الجدول رقم (15) الفئات العمرية للمبحوثين في صندوق الضمان الإجتماعي بالمناطق موضع الدراسة ، حيث تشير بيانات الجدول إلى غالبية أفراد العينة على مستوى المناطق الثلاثة جاءت ضمن الفئة العمرية المتمثلة في (من 25 سنة إلى أقل من 35 سنة) وذلك بنسبة إجمالية بلغت (47.1 %) وكانت أعلى نسبة في هذه الفئة العمرية بمنطقة فزان حيث بلغت نسبتها (58.8 %) ويليهما منطقة بنغازي بنسبة بلغت (44.1 %) ومنطقة طرابلس بنسبة بلغت (38.2 %) .

وفي المرتبة الثانية الفئة العمرية المتمثلة في (من 36 إلى أقل من 45 سنة) وذلك بنسبة بلغت (34.3 %) جاءت أعلى نسبة في منطقة طرابلس حيث كانت نسبتها (44.1 %) ويليهما منطقة بنغازي وذلك بنسبة قدرها (35.3 %) ومنطقة فزان بنسبة قدرها (23.5 %) .

وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفئة العمرية الواقعة بين (من 46 سنة فأكثر) وذلك بنسبة بلغت (18.6 %) حيث كانت منطقة بنغازي الأعلى بنسبة بلغت (20.6 %) ومنطقة طرابلس وفزان بنفس النسبة حيث بلغت نسبتها (17.7 %) لكل منهما .

الجدول رقم (16) يوضح فئات النوع (الجنس) بالنسبة للمبحوثين في صندوق الضمان الإجتماعى بالمناطق موضع الدراسة .

النوع	صندوق الضمان طرابلس		صندوق الضمان بنغازي		صندوق الضمان فزان		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
ذكر	33	97.1	28	82.4	20	58.8	81	79.4
انثى	1	2.9	6	17.6	14	41.2	21	20.6
المجموع	34	% 100	34	% 100	34	% 100	102	% 100

قيمة ك² المحسوبة = 15.471 ، ودرجة الحرية = 2 ، مستوى المعنوية (الدلالة الإحصائية) = 0.000

يتضح من الجدول رقم (16) فئات النوع بالنسبة للمبحوثين في صندوق الضمان الإجتماعى بالمناطق موضع الدراسة ، حيث تشير بيانات الجدول إلى عدد الذكور والإناث بالمناطق الثلاثة موضع الدراسة فنجد أن غالبية أفراد العينة كانوا من الذكور وبنسبة بلغت (79.4 %) على مستوى صندوق الضمان الإجتماعى بكل منطقة من المناطق حيث بلغت نسبة الذكور في منطقة طرابلس (97.1 %) وفي منطقة بنغازي بنسبة قدرها (82.4 %) وفي منطقة فزان بنسبة قدرها (58.8 %) .

وجاءت فئة الإناث بالمرتبة الثانية بنسبة إجمالية بكل مناطق الدراسة بلغت (20.6 %) وكانت اغلب هذه النسبة في منطقة فزان وذلك بنسبة بلغت (41.2 %) بينما كانت في بنغازي بنسبة (17.6 %) وفي منطقة طرابلس بنسبة بلغت (2.9 %) .

جدول رقم (17) يوضح توزيع أفراد العينة العاملين في صندوق الضمان الاجتماعي طبقاً لمستوى دخلهم في المناطق عينة الدراسة .

المجموعة	صندوق الضمان فزان		صندوق الضمان بنغازي		صندوق الضمان طرابلس		الدخل
	ك	%	ك	%	ك	%	
	38	52.9	18	29.4	10	29.4	من 150 إلى أقل من 250 دينار
	44	32.4	11	47.1	16	50.0	من 250 إلى أقل من 350 دينار
	14	14.7	5	8.8	3	17.5	من 350 إلى أقل من 450 دينار
	6	-	-	14.7	5	2.9	من 450 دينار فأكثر
المجموع	102	%100	34	%100	34	%100	

يكشف الجدول رقم (17) على مستوى الدخل لدى أفراد العينة في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة حسب استجابات المبحوثين حيث تبين بيانات الجدول بأن أعلى مستوى للدخل جاء في الفئة الواقعة بين (من 250 إلى أقل من 350 دينار) وذلك بنسبة قدرها (43.1 %) جاءت هذه الفئة بنسبة عالية في منطقة طرابلس حيث بلغت (50.0 %) ويليهما منطقة بنغازي بنسبة قدرها (47.1 %) ومنطقة فزان بنسبة قدرها (32.4 %) .

وفي المرتبة الثانية جاءت فئة الدخل الواقعة بين (من 150 إلى أقل من 250 دينار) حيث كانت نسبتها بشكل إجمالي (37.3 %) وجاءت أعلى نسبة في منطقة فزان وذلك بنسبة قدرها (52.9 %) وجاءت نسبة طرابلس وبنغازي متساوية بلغت (29.4 %) لكل منهما .

ويليهما جاءت فئة الدخل الواقعة بين (من 350 إلى أقل من 450 دينار) وذلك بنسبة بلغت (13.7 %) جاءت أعلى نسبة منها بمنطقة طرابلس بنسبة قدرها (17.5 %) ويليهما منطقة فزان بنسبة قدرها (14.7 %) ومنطقة بنغازي نسبتها (8.8 %) .

وفي المرتبة الأخيرة جاءت فئة الدخل الواقعة بين (من 450 دينار فأكثر) وبلغت نسبتها (5.9 %) جاءت أعلى نسبة في منطقة بنغازي ويليهما طرابلس ولم تحصل منطقة فزان على أي نسبة في هذه الفئة .

الجدول رقم (18) يوضح توزيع أفراد العينة طبقاً للمستوى التعليمي في المناطق موضع الدراسة .

المجموع	صندوق الضمان فزان		صندوق الضمان بنغازي		صندوق الضمان طرابلس		المنطقة	
	%	ك	%	ك	%	ك		
4.0	4	3.0	1	5.9	2	3.0	1	إعدادي
19.0	19	33.3	11	14.7	5	9.1	3	متوسط
18.0	18	18.2	6	20.6	7	15.2	5	معاهد عليا
49.0	49	36.4	12	52.9	18	57.6	19	جامعي
10.0	10	9.1	3	5.9	2	15.1	5	دراسات عليا
% 100	100	% 100	33	% 100	34	% 100	33	المجموع

يبين الجدول رقم (18) المستوى التعليمي للمبحوثين في صندوق الضمان الإجتماعي بالمناطق موضع الدراسة حسب استجاباتهم . حيث تشير بيانات الجدول أن فئة التعليم الجامعي جاءت في المرتبة الأولى بالمناطق موضع الدراسة حيث بلغت نسبتها (49.0 %) ولقد جاءت أعلى نسبة للتعليم الجامعي بمنطقة طرابلس وذلك بنسبة بلغت (57.6 %) ويليهما منطقة بنغازي بنسبة قدرها (52.9 %) ومنطقة فزان بنسبة قدرها (36.4 %) .

وفي المرتبة الثانية جاءت فئة التعليم المتوسط حيث بلغت نسبتها (19.0 %) وكانت أعلى نسبة لهذه الفئة في منطقة فزان بنسبة (33.3 %) ويليهما منطقة بنغازي بنسبة قدرها (14.7 %) ومنطقة طرابلس بنسبة قدرها (9.1 %) .

ويليهما جاءت فئة التعليم المعاهد العليا وذلك بنسبة بلغت (18.0 %) وجاءت اعلى نسبة في هذه الفئة بمنطقة بنغازي وذلك بنسبة قدرها (20.6 %) ثم منطقة فزان بنسبة قدرها (18.2 %) ومنطقة طرابلس بنسبة قدرها (15.2 %) .

وجاءت فئة التعليم دراسات عليا في المرتبة الرابعة حيث بلغت نسبتها (10.0 %) وكانت أعلى نسبة لهذه الفئة في منطقة طرابلس وذلك بنسبة قدرها (15.1 %) ومنطقة فزان بنسبة قدرها (9.1 %) ومنطقة بنغازي بنسبة (5.9 %) .

وفي المرتبة الأخيرة جاءت فئة التعليم الاعدادي وذلك بنسبة بلغت (4.0 %) جاءت أعلى نسبة لهذه الفئة في منطقة بنغازي بينما جاءت متساوية في كل من طرابلس فزان .

* ملاحظة: لحد المبحوثين في صندوق الضمان طرابلس وكذلك فزان لم يذكر مستواه التعليمي وبالتالي جاءت العينة في كل منهما (33) مفردة .

الجدول رقم (19) توزيع أفراد العينة طبقاً للوظائف التي يشغلونها في المناطق موضع الدراسة

المناطق الوظيفية	صندوق الضمان طرابلس		صندوق الضمان بنغازي		صندوق الضمان فزان		المجموع	
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك
مدير إدارة	5.9	2	2.9	1	5.9	2	4.9	5
رئيس قسم	29.4	10	23.5	8	23.5	8	25.5	26
رئيس وحدة	38.2	13	64.7	22	70.6	24	57.8	59
موظف علاقات	14.7	5	2.9	1	-	-	5.9	6
موظف عام	11.8	4	5.9	2	-	-	5.9	6
المجموع	% 100	34	% 100	34	% 100	34	% 100	102

يتضح من الجدول رقم (19) الوظائف التي يشغلها أفراد العينة في صندوق الضمان الاجتماعي في المناطق موضوع الدراسة (طرابلس ، بنغازي ، فزان) حيث نجد أن أكثر الوظائف التي يشغلها الباحثون هي وظيفة رئيس وحدة داخل صندوق الضمان بالمناطق الثلاث فقد بلغت نسبة الذين يشغلون هذه الوظيفة في منطقة فزان (70.6 %) ويليهما جاءت منطقة بنغازي ونسبتها (64.7 %) ثم جاءت منطقة طرابلس وذلك بنسبة قدرها (38.2 %) .

وجاء في المرتبة الثانية أفراد العينة الذين يشغلون وظيفة رئيس قسم ، حيث جاءت منطقة طرابلس بأعلى نسبة وذلك بنسبة بلغت (29.4 %) ، وجاءت منطقة بنغازي وفزان في مستوى واحد من حيث الوظيفة المذكورة وذلك بنسبة قدرها (23.5 %) كل منطقة منهما .

وفي المرتبة الثالثة جاءت فئة أفراد العينة الذين يشغلون وظيفة موظف علاقات حيث تصدرتها منطقة طرابلس وذلك بنسبة قدرها (14.7 %) بمقابل نسبة لمنطقة بنغازي بلغت (2.9 %) ومنطقة فزان بدون أي نسبة .

ومن خلال النتائج السابقة نلاحظ أن نسبة وظيفة رئيس وحدة في منطقة فزان جاءت عالية على المنطقتين الأخرين .

وهذه النسبة ترجع ربما إلى أن هناك بعض الإدارات في صندوق الضمان الاجتماعي فزان تقوم بالعديد من الأعمال التي من المنطقي وبما يتناسب مع الهيكل التنظيمي للصندوق أن تكون مستقلة وبالتالي أصبح عدد الوحدات في فزان أكثر منه في طرابلس وبنغازي وبالتالي جاءت هذه النسبة منطقية ووفقاً لأسلوب العمل المعمول به داخل صندوق الضمان الاجتماعي فزان .

وجاءت نسبة وظيفة رئيس قسم في منطقة طرابلس أعلى من بنغازي وفزان حيث تساوى صندوق الضمان الاجتماعي في كل من بنغازي وفزان من حيث وظيفة رئيس قسم وهذا ربما يرجع إلى الالتزام الدقيق بالهيكل التنظيمي لصندوق الضمان الاجتماعي فزان وبنغازي ، حيث أن الأقسام الأساسية في صندوق الضمان وفقاً للهيكل التنظيمي تتوافق تماماً مع استجابات عينة الدراسة .
الجدول رقم (20) يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات خبراتهم في صندوق الضمان الاجتماعي في المناطق موضع الدراسة .

المجموعة	صندوق الضمان فزان		صندوق الضمان بنغازي		صندوق الضمان طرابلس		سنوات العمل
	ك	%	ك	%	ك	%	
من سنة إلى أقل من 4 سنوات	8	11.8	4	-	4	11.8	7.8
من 4 سنوات إلى أقل من 8 سنوات	22	17.6	6	23.5	8	23.5	21.6
من 8 سنوات إلى أقل من 12 سنة	34	26.5	9	29.4	10	44.1	33.3
من 12 سنة إلى أقل من 16 سنة	7	11.8	4	8.8	3	-	6.9
من 16 سنة إلى أقل من 20 سنة	12	17.6	6	8.8	3	8.8	11.8
من 20 سنة فما فوق	19	14.7	5	29.4	10	11.8	18.6
المجموع	102	% 100	34	% 100	34	% 100	% 100

تدل بيانات الجدول رقم (20) على مجموعة من المؤشرات أهمها :

إن غالبية أفراد العينة في صندوق الضمان الاجتماعي بمنطقة طرابلس جاءت ضمن فئة سنوات الخبرة المتمثلة في (من 8 سنوات إلى أقل من 12 سنة) وذلك بنسبة بلغت (44.1) ويليهما جاءت أفراد عينة منطقة بنغازي وبنسبة قدرها (29.4) ثم جاءت عينة منطقة فزان وذلك بنسبة (26.5) وفي المرتبة الثانية جاءت فئة سنوات الخبرة المتمثلة في (من 4 سنوات إلى أقل من 8 سنوات) وكانت نسبتهم في منطقة طرابلس ومنطقة بنغازي متساوية حيث بلغت في كل منهما (23.5) وفي منطقة فزان بلغت (17.6) .

أما بالنسبة لسنوات الخبرة الأخرى والمبينة بالجدول جاءت في نسب تكاد تكون متساوية المناطق الثلاثة مع تفاوت بسيط في بعض النسب وعلى سبيل المثال نجد في منطقة بنغازي في فئة سنوات الخبرة المتمثلة في (من 20 سنة فما فوق) جاءت بنسبة عالية عن كل من طرابلس وفزان وذلك بنسبة قدرها (29.4) بينما كانت في فزان (14.7) وفي طرابلس (11.8) .

ومن النسب السابقة نجد أن سنوات الخبرة في صندوق الضمان الإجتماعي بمنطقة طرابلس تختلف عن سنوات الخبرة في منطقة بنغازي ونسبة ارتفاع قليلة بينما تزداد عنها في صندوق الضمان الاجتماعي بمنطقة فزان وربما ترجع هذه النسب إلى تاريخ إنشاء كل صندوق ضمان في كل منطقة موضع الدراسة حيث يعد صندوق الضمان الاجتماعي بمدينة طرابلس الأقدم من حيث النشأة ويليه صندوق الضمان بنغازي ثم صندوق الضمان الاجتماعي فزان .

كذلك هذه النسب تدل على مدى تركيز صندوق الضمان الاجتماعي طرابلس على الاعتماد على العناصر البشرية ذات الخبرة في مجال العمل المتعلقة بصندوق الضمان الاجتماعي .

الجدول رقم (21) يوضح توزيع أفراد العينة طبقاً لاستجاباتهم نحو وجود جهة مختصة بالعلاقات العامة في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة .

المجموع	صندوق الضمان فزان		صندوق الضمان بنغازي		صندوق الضمان طرابلس		المنطقة الجهة	
	ك	%	ك	%	ك	%		
42.2	43	41.2	14	41.2	14	44.1	15	نعم
57.8	59	58.8	20	58.8	20	55.9	19	لا
% 100	102	% 100	34	% 100	34	% 100	34	المجموع

قيمة كا² المحسوبة = 0,080 ، درجة الحرية = 2 مستوى المعنوية (الدلالة الإحصائية = 0,961 و 0

يبين الجدول رقم (21) مدى وجود جهة مختصة للعلاقات العامة في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق الثلاثة موضع الدراسة من عدمه .

وباستخدام اختبار كا² لدراسة العلاقة بين المنطقة ووجود جهة مختصة لممارسة العلاقات العامة ، تبين وجود علاقة غير دالة إحصائياً لأن مستوى المعنوية كان (0 و 961) ، ودرجة الحرية = (2) وقيمة كا² المحسوبة (= 0 و 080) .

وبناء على النسب بالجدول رقم (21) نجد أن أغلب أفراد العينة في المناطق الثلاثة موضع الدراسة يرون أنه لا توجد جهة مختصة للعلاقات العامة حيث جاءت بنسب متساوية في منطقة بنغازي وفزان (58.8) لكل منهما ومنطقة طرابلس جاءت أقل منهما بنسبه بسيطة جداً حيث بلغت نسبتها (55.9) .

بينما بقية أفراد العينة في منطقة طرابلس يرون أن العلاقات العامة لديها جهة مختصة ونسبتها (44.1) وفي منطقة بنغازي وفزان نسبتها بلغت (41.2) لكل منهما .

وهذه النسب تدل على عدم فهم أفراد العينة للعلاقات العامة وما تقوم بها من أعمال وأنشطة ، وبالتالي لم يستطيعوا تحديد ما إن كانت هناك جهة مختصة للعلاقات العامة من عدمه ، وبالتالي أصبح من الصعب تأكيد وجود جهة مختصة للعلاقات العامة من عدمها .

ومن خلال زيارة الباحث الميدانية تبين له : عدم أهمية العلاقات العامة في الصندوق إلا في أمور السفر واستقبال الزوار فقط ولا يمثل هذا الجهاز إلا شخص واحد فقط أو اثنين على الأكثر .

الجدول رقم (22) يوضح توزيع أفراد العينة طبقاً لذكرهم الجهات التي تمارس العلاقات العامة في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة .

المجموع	صندوق الضمان فزان		صندوق الضمان بنغازي		صندوق الضمان طرابلس		المناطق التي تمارس العلاقات العامة	
	%	ك	%	ك	%	ك		
11.6	5	7.1	1	7.1	1	20.0	3	مدير إدارة
16.3	7	28.6	4	21.4	3	-	-	رئيس قسم
16.3	7	7.1	1	28.6	4	13.3	2	موظف عام
48.8	21	57.2	8	42.9	6	46.7	7	تابع لقسم
7.0	3	-	-	-	-	20.0	3	لا تمارس
%100	43	%100	14	%100	14	%100	15	المجموع

يوضح الجدول رقم (22) الجهات غير المتخصصة التي تمارس العلاقات العامة داخل صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق الثلاثة موضع الدراسة ، حيث نجد أن أفراد العينة الذين أجابوا (بلا) على السؤال رقم (3) يرون أن العلاقات العامة تمارس من قبل تبعيتها لقسم من أقسام الصندوق ، حيث بلغت نسبتها في منطقة فزان (57.2 %) وفي منطقة طرابلس بلغت نسبتها (46.7 %) وفي منطقة بنغازي بلغت نسبتها (42.9 %)

ويكشف الجدول لنا أن العلاقات العامة في صندوق الضمان الاجتماعي بمنطقة طرابلس لا تمارس من قبل رئيس قسم على عكس منطقة فزان وبنغازي حيث يرى أفراد العينة في فزان أن العلاقات العامة تمارس من قبل رئيس قسم بنسبة قدرها (28.6 %) ومنطقة بنغازي بلغت نسبتها (21.4 %) .

وبين الجدول أن العلاقات العامة لاتمارس على الإطلاق في صندوق الضمان بمنطقة بنغازي وقران على عكس منطقة طرابلس.

جاءت نسبة أفراد العينة الذين يرون أن العلاقات العامة لاتمارس بنسبة (20.0 %) .

وكذلك تختلف نسبة أفراد العينة بالمناطق الثلاثة من حيث ممارسة مدير الإدارة للعلاقات العامة حيث جاءت منطقة طرابلس بأعلى نسبة من منطقتي بنغازي وقران ، حيث بلغت نسبتها في منطقة طرابلس (20.0 %) وبنسبة بلغت (7.1 %) لكل من منطقتي بنغازي وقران .

وهذه النسبة تعد طبيعية بالنسبة للهيكل التنظيمي لكل من صندوق الضمان الاجتماعي في المناطق موضع الدراسة على الرغم من أن الهيكل التنظيمي يعد واحداً إلا أنه يختلف عند التطبيق من منطقة لأخرى .

الجدول رقم (23) يبين توزيع أفراد العينة حسب التسمية الوظيفية للعلاقات العامة في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة .

المجموع	صندوق الضمان قران		صندوق الضمان بنغازي		صندوق الضمان طرابلس		المنطقة نسبة الوظيفية	
	%	ك	%	ك	%	ك		
40.2	41	26.5	9	50.0	17	44.1	15	العلاقات العامة
5.9	6	-	-	5.9	2	11.8	4	الشؤون العامة
13.7	14	14.7	5	5.9	2	20.6	7	شؤون الخدمات
37.3	38	58.8	20	38.2	13	14.7	5	العلاقات والخدمات
2.9	3	-	-	-	-	8.8	3	العلاقات والاستقبال
% 100	102	% 100	34	% 100	34	% 100	34	المجموع

يكشف الجدول رقم (23) عن التسمية الوظيفية للعلاقات العامة في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق الثلاثة موضع الدراسة .

حيث نجد أن أغلب أفراد العينة في منطقة قران يرون أن التسمية الوظيفية للعلاقات العامة هي العلاقات العامة والخدمات حيث بلغت نسبتهم (58.8 %) .

وفي منطقة بنغازي يرى أفراد العينة أن التسمية الوظيفية للعلاقات العامة هي العلاقات العامة وذلك بنسبة قدرها (50.0 %) . وفي منطقة طرابلس يرى أفراد العينة أن التسمية الوظيفية للعلاقات العامة هي العلاقات العامة وذلك بنسبة قدرها (44.1 %) .

وتفاوتت النسب بين أفراد العينة في صندوق الضمان الإجتماعي بالمناطق الثلاثة موضع الدراسة من حيث التسمية الوظيفية للعلاقات العامة داخل الصندوق بشكل بسيط الأمر الذي يجعلنا

نقول أو نرى أن العلاقات العامة في مجمل البدائل التي يشتمل عليها الجدول تعمل بمسمى غير العلاقات العامة ، الأمر الذي يجعل من الصعب تحديد المسمى الذي تعمل من خلاله العلاقات العامة داخل صندوق الضمان الإجتماعي بصورة دقيقة وذلك للاختلافات التي أظهرتها الدراسة الميدانية لأفراد العينة وذلك على صعيد صندوق الضمان الاجتماعي في كل منطقة على حدى أي بمعنى أن هناك اختلافات في استجابات الباحثين في صندوق الضمان بالمنطقة الواحدة وهذا واضح جدا من بيانات ونسب الجدول السابق .

الجدول رقم (24) يوضح توزيع أفراد العينة طبقاً للمستويات الإدارية للعلاقات العامة بصندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة .

المجموعة	صندوق الضمان فزان		صندوق الضمان بنغازي		صندوق الضمان طرابلس		المنطقة الإدارية
	ك	%	ك	%	ك	%	
إدارة	10	9.8	2	5.9	3	8.8	
قسم	42	41.2	10	29.4	21	61.8	
وحدة	50	49.0	22	64.7	18	52.9	
المجموع	102	% 100	34	% 100	34	% 100	

قيمة كآة المحسوبة = 11.166 ، ودرجة الحرية = 4 ، مستوى المعنوية (الدلالة الإحصائية) = 0.025

يوضح الجدول رقم (24) المستوى الإداري للعلاقات العامة داخل صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق الثلاثة حيث نجد أن نسبة كبيرة من أفراد العينة تميل إلى أن العلاقات العامة تأتي تحت المستوى الإداري المتمثل في (وحدة) حيث جاء أفراد العينة في منطقة فزان في المرتبة الأولى بنسبة بلغت (64.7 %) وفي منطقة بنغازي بلغت نسبتها (52.9 %) وفي منطقة طرابلس بنسبة قدرها (29.4 %) .

وفي المرتبة الثانية تأتي فئة أفراد العينة التي ترى إن العلاقات العامة تعمل تحت المستوى الإداري (قسم) حيث جاءت النسبة الأعلى لأفراد العينة في منطقة طرابلس وذلك بنسبة (61.8 %) يليها جاءت منطقة بنغازي بنسبة قدرها (32.4 %) وثم جاءت منطقة فزان بنسبة قدرها (29.4 %) .

وهذه النتائج لانتاسب مع استجابات المبحوثين على السؤال رقم (4) المتعلق بممارسة العلاقات العامة من جهة مختصة حيث كانت استجابات المبحوثين تؤكد على عدم ممارسة العلاقات العامة من جهات غير مختصة واستجابات المبحوثين على السؤال رقم (6) والمتعلق بالمستوى الإداري للعلاقات العامة تؤكد على إستقلالية العلاقات العامة في صور مختلفة متمثلة في بدائل السؤال نفسه وبالتالي يمكننا القول بان استجابة المبحوثين في السؤالين تكشف عن عدم مصداقية المبحوثين .

الجدول رقم (25) يوضح توزيع إجابات أفراد حسب الأهداف التي تسعى العلاقات العامة إلى تحقيقها في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة .

المنطقة	الأهداف	صندوق الضمان طرابلس		صندوق الضمان بنغازي		صندوق الضمان فزان		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
	خلق صورة ذهنية	12	35.3	7	20.6	9	26.5	28	27.5
	حل المشكلات والصعاب التي تواجه العاملين	18	52.9	18	52.9	12	35.3	48	47.1
	تقديم معلومات والبيانات التي تحتاج إليها الإدارة	11	32.4	11	32.4	14	41.2	36	35.3
	تحقيق لرضا والإشباع لوظفني لدى العاملين	6	17.6	5	14.7	1	2.9	12	11.8
	محدودة المهام	-	-	2	5.9	2	5.9	4	3.9
	التسيق بين الإدارة والفروع	1	2.9	2	5.9	1	2.9	4	3.9

يوضح الجدول رقم (25) أهم الأهداف التي تسعى العلاقات العامة إلى تحقيقها في صندوق الضمان الاجتماعي في المناطق الثلاثة موضع الدراسة من خلال استجابات المبحوثين ومن أهم مؤشرات هذا الجدول إبراز احد الأهداف التي تركز عليها العلاقات العامة وهو حل المشكلات والصعاب التي تواجه العاملين بالصندوق ، حيث تساوي كل من منطقة طرابلس وبنغازي بنسبة بلغت (52.9 %) لكل منهما وجاءت منطقة فزان بنسبة قدرها (35.3 %) .

- استبعد ليحدث من العرض الجدولي من أجابوا بـ (لا) وعدمه هو الممثل إلى الرقم الموجود أسفل كل عمود من اعمدة الجدول
- درجة الحرية لكل قيمة من $K=2$.

كان بإمكان المبحوثين اختيار أكثر من بديل للإجابة وعليه لم يوضع مجموع للتركرات والنسب المئوية

وفي المرتبة الثانية جاء الهدف الذي يتضمن تقديم المعلومات والبيانات التي تحتاج إليها الإدارة ، حيث جاءت منطقة فزان بنسبة أعلى من منطقتي طرابلس وبنغازي وبلغت نسبتها (41.2 %) وجاءت منطقة طرابلس وبنغازي بنسبة متساوية حيث بلغت نسبة كل منهم (32.4 %).

وفي المرتبة الثالثة جاء الإهتمام بخلق صورة ذهنية عن الصندوق في المناطق الثلاثة كهدف من الأهداف التي تسعى العلاقات العامة إلى تحقيقه حيث ارتفعت نسبة هذا الهدف في منطقة طرابلس أكثر من منطقة فزان وبنغازي ، ولقد بلغت نسبتها في منطقة طرابلس (35.3 %) ، ثم جاءت منطقة فزان بنسبة (26.5 %) ثم منطقة بنغازي بنسبة قدرها (20.6 %) .

أما بقية الأهداف الأخرى المبينة في الجدول فقد جاءت متفاوتة من حيث الإهتمام بتحقيقها من وجهة نظر المبحوثين في كل منطقة من المناطق موضع الدراسة ، وهذا الأمر طبيعي نظراً لوضعية العلاقات العامة بكل صندوق فضلاً عن طبيعة عمل العلاقات العامة في صندوق الضمان الإجتماعي حسب المنطقة التي يعمل بها والأعمال والأنشطة التي تقوم بها في إطار إختصاصاتها داخل وخارج الصندوق .

ويتضح من النسب والبيانات بالجدول أن هذه الأهداف جاءت منطقية وواقعية ومتناسبة تماماً مع وضعية العلاقات العامة الإدارية والوظيفية التي تشغلها داخل كل صندوق للضمان الإجتماعي بالمناطق وهذا ملموس في واقع العمل اليومي بالصندوق .

الجدول رقم (26) يبين توزيع إجابات أفراد العينة حسب الوظائف والأنشطة التي تقوم بها العلاقات العامة بصندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة .

ن=102)

المناطق الوظائف	صندوق ضمان طرابلس		صندوق ضمان بنغازي		صندوق ضمان نواكشوط		صندوق ضمان المجموع		درجة الحرية	القيمة ك
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
تنظيم الزيارات واستقبال الوفود	61.8	21	67.6	23	44.1	15	57.8	59	2	4.181
إقامة الندوات والمؤتمرات والمعارض	26.5	9	20.6	7	17.6	6	21.6	22	2	0.811
إقامة الحفلات والرحلات	44.1	15	17.6	6	8.8	3	23.5	24	2	12.750
تجميع البيانات والمعلومات التي تحتاجها الإدارة	23.5	8	26.5	9	29.4	10	26.5	27	2	0.302
ربط الصندوق بالمؤسسات والمصالح ذات العلاقة	52.9	18	38.2	13	44.1	15	45.1	46	2	1.505
تحسين صورة الصندوق لدى الجمهور الخارجي	23.5	8	14.7	5	5.9	2	14.7	15	2	4.221

تشير بيانات الجدول رقم (26) إلى عدة نتائج دالة على الوظائف والأنشطة التي تقوم بها العلاقات العامة داخل صندوق الضمان الاجتماعي في المناطق الثلاثة موضع الدراسة من أجل تحقيق أهدافها .

فقد جاء تنظيم الزيارات واستقبال الوفود في المرتبة الأولى بالمناطق الثلاثة موضع الدراسة كأحد أهم الوظائف والأنشطة التي تقوم بها العلاقات العامة وذلك بنسبة عامة للمناطق موضع الدراسة بلغت (57.8 %) وتصدرت منطقة بنغازي الإهتمام بهذا العمل والنشاط حيث بلغ إهتمامها بتنظيم الزيارات واستقبال الوفود نسبة قدرها (67.6 %) ويليها جاءت منطقة طرابلس بنسبة قدرها (61.8 %) وثم جاءت منطقة نواكشوط بنسبة قدرها (44.1 %) .

- استبعد الباحث من العرض الجدولي من أجابوا بـ (لا) وعدمه هو المكمل إلى الرقم الموجود أسفل كل عمود من أعمدة الجدول
- درجة الحرية لكل قيمة من ك = 2 .
- كان بإمكان الباحثين اختيار أكثر من بديل للإجابة وعليه لم يوضع مجموع للتكرارات والنسب المئوية أسفل كل عمود من أعمدة الجدول حسب كل منطقة من مناطق الدراسة .

وفى المرتبة الثانية جاء الإهتمام واضحا بوظيفة ونشاط (ربط الصندوق بالمؤسسات والمصالح ذات العلاقة وذلك بنسبة إجمالية للمناطق الثلاث بلغت (45.1 %) وجاء الإهتمام فى منطقة طرابلس بهذه الوظيفة والنشاط مرتفعاً عنه فى منطقة فزان وبنغازي حيث بلغت نسبتها (52.9 %) وفى منطقة فزان (44.1 %) وفى منطقة بنغازي (38.2 %) .

وفى المرتبة الثالثة اهتمت العلاقات العامة فى صندوق الضمان الاجتماعى بالمناطق موضع الدراسة بإبراز وظيفة ونشاط (تجميع البيانات والمعلومات التى تحتاج إليها الإدارة العامة) بنسبة إجمالية للمناطق الثلاث موضع الدراسة بلغت (26.5 %) ، وجاءت منطقة فزان أكثر إهتماما بهذه الوظيفة حيث بلغت نسبتها (29.4 %) ويليهما منطقة بنغازي وذلك بنسبة قدرها (26.5 %) ثم منطقة طرابلس بنسبة قدرها (23.5 %) .

وفى المرتبة الرابعة جاءت فئة إقامة الحفلات والرحلات كأحد الوظائف والأنشطة التى تقوم بها العلاقات العامة فى صندوق الضمان الاجتماعى بالمناطق الثلاث وذلك بنسبة إجمالية بلغت (23.5 %) ، وأهتمت منطقة طرابلس بهذه الوظيفة بشكل واضح عكس منطقة بنغازي وفزان حيث جاءت نسبتها فى منطقة طرابلس عالية بلغت (44.1 %) بينما فى منطقة بنغازي بلغت نسبتها (17.6 %) وفى منطقة فزان بلغت نسبتها (8.8 %) .

ثم جاء الإهتمام بوظيفة ونشاط إقامة الندوات والمؤتمرات والمعارض على مستوى صندوق الضمان الاجتماعى بالمناطق بنسبة عامة قدرها (21.6 %) ، وجاءت نسب الإهتمام بهذه الوظيفة والنشاط متقاربة إلى حد ما بين مناطق الدراسة حيث بلغت نسبتها فى منطقة طرابلس (26.5 %) وفى منطقة بنغازي (20.6 %) وفى منطقة فزان بلغت (17.6 %) .

وأخيرا جاء الإهتمام بوظيفة ونشاط تحسين صورة الصندوق لدى الجمهور الخارجى بنسبة إجمالية للمناطق موضع الدراسة بلغت (14.7 %) ، جاء إهتمام منطقة طرابلس بهذه الوظيفة والنشاط واضحا عن منطقة فزان بالدرجة الأولى ومنطقة بنغازي بالدرجة الثانية حيث بلغت نسبتها فى طرابلس (23.5 %) وفى منطقة بنغازي بلغت نسبتها (14.7 %) وفى منطقة فزان بلغت نسبتها (5.9 %) .

وهذه النسب والنتائج تؤكد لنا أن العلاقات العامة في صندوق الضمان الإجتماعي بالمناطق الثلاث موضع الدراسة تقوم بالوظائف والأنشطة بشكل يخدم أهدافها ويساعد على تحقيقها من خلال التركيز على بعض الوظائف والأنشطة التي من شأنها أن تعكس الجوانب الإيجابية لصندوق الضمان الإجتماعي على المستوى الداخلي والخارجي .

فضلا عن الإلتزام بالوظائف والأنشطة التي تتناسب والأوضاع الإدارية والوظيفية للعلاقات العامة داخل كل صندوق للضمان الإجتماعي بمنطقة طرابلس وبنغازي وقران .

الجدول رقم (27) يوضح توزيع إجابات أفراد العينة طبقا للمعايير التي تحدد أهداف العلاقات العامة في صندوق الضمان الإجتماعي بالمناطق موضع الدراسة .

ن=102

المنطقة المعايير	صندوق ضمان طرابلس		صندوق ضمان بنغازي		صندوق ضمان قران		المجموع		ن	درجة الدرجة	المتوسط الدرجة
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك			
توجيهات الإدارة العامة	44.1	15	32.4	11	29.4	10	35.3	36	406	2	1.803
أهداف الصندوق	44.1	15	47.1	16	61.8	21	51.0	52	296	2	2.432
نتائج البحوث والدراسات	-	-	8.8	3	11.8	4	6.9	7	-	-	-
خبرة المسؤولين عن العلاقات العامة	32.4	11	26.5	9	20.6	7	26.5	27	546	2	1.209
الجوانب المالية	11.8	4	-	-	-	-	3.9	4	-	-	-
توجيهات المجتمع	5.9	2	5.9	2	8.8	3	6.9	7	-	-	-
المجموع											

يكشف الجدول رقم (27) عن المعايير التي يمكن من خلالها تحديد أهداف العلاقات العامة في صندوق الضمان الإجتماعي في منطقة طرابلس وبنغازي وقران .

- استبعد الباحث من العرض الجدولي من أجلها بـ (٧) وعدمه هو المكمل إلى الرقم الموجود أسفل كل عمود من الأعمدة (أعمدة الجدول) .
- درجة الحرية لكل قيمة من ك=2 .
- كل ما كان للمبحوثين اختيار أكثر من بديل للإجابة وعليه لم يوضع مجموع للتكرارات والنسب للمئوية أسفل كل عمود من أعمدة الجدول حسب كل منطقة من مناطق الدراسة .

حيث يتضح لنا أن أكثر المعايير التي يعتمد عليها في تحديد الأهداف هو معيار (أهداف الصندوق) حيث كانت نسبة هذا المعيار في المناطق الثلاثة قد بلغت (51.0 %) وجاءت أعلى نسبة بين المناطق الثلاثة لمنطقة فزان حيث كانت درجة الإهتمام بهذا المعيار عند تحديد الأهداف للعلاقات العامة نسبة بلغت (61.8 %) .

وبليها منطقة بنغازي بنسبة قدرها (47.1 %) وبعدها جاءت منطقة طرابلس بنسبة قدرها (44.1 %) .

وفي المرتبة الثانية جاء معيار (توجيهات الإدارة العامة) كأحد أهم المعايير التي تحدد أهداف العلاقات العامة في الصندوق وذلك بنسبة إجمالية بلغت (35.3 %) ، حيث جاءت منطقة طرابلس بأعلى نسبة بلغت (44.1 %) ثم منطقة بنغازي بفرق بسيط جدا عن منطقة فزان ، حيث بلغت نسبتها (32.4 %) ومنطقة فزان بلغت نسبتها (29.4 %) .

وفي المرتبة الثالثة جاء الإهتمام والتركيز على معيار (خبرة المسؤولين عن العلاقات العامة) بنسبة إجمالية للمناطق الثلاثة بلغت (26.5 %) فقد جاءت منطقة طرابلس بنسبة أعلى من منطقة بنغازي وفزان حيث بلغت نسبتها (32.4 %) بينما بلغت نسبة إهتمام منطقة بنغازي بهذا المعيار (26.5 %) ومنطقة فزان نسبتها بلغت (20.6 %) .

أما بقية المعايير الأخرى الواردة في مؤشرات الجدول فقد جاءت في نسب متفاوتة بشكل بسيط وتعد ضعيفة إلى حد ما مقارنة بالنسب التي تم عرضها بشكل تفصيلي .

وهذه النسب والبيانات بالجدول تبين لنا أن المعايير التي تحدد وظائف وأهداف العلاقات العامة في صندوق الضمان الإجتماعي بمنطقة طرابلس وبنغازي وفزان تعتبر وتعد معايير علمية تتناسب وما يسعى إليه كل صندوق ضمان إجتماعي في كل منطقة على أساس أن هذه المعايير تابعة من أهداف وتوجهات الإدارة العامة بهذا القطاع وبالتالي هذا يدل على أن العلاقات العامة تعمل وفق التخطيط العام لصندوق الضمان الإجتماعي بكل منطقة .

الجدول رقم (28) يوضح توزيع إجابات أفراد العينة طبقاً لمستوى ممارستهم لأعمال وأنشطة العلاقات العامة بصندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة .

ن = (102)

الدرجة ومستوى الممارسة للأعمال والأنشطة	المناطق	الدرجة الحرة	عدد المشاركين	المجموع		لاشارين		تمارس أحياناً		تمارس دائماً		المناطق	الدرجة ومستوى الممارسة للأعمال والأنشطة
				%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
تنظيم الزيارات واستقبال الوفود وتكوين صورة ذهنية إيجابية عن الصندوق	0.583	4	2.850	%100	34	20.6	7	47.1	16	32.4	11	طرابلس	
				%100	34	23.5	8	35.3	12	41.2	14	بنغازي	
				%100	34	20.6	7	29.4	10	50.0	17	فزان	
إفاد على استمارات العاملين وحل الشكوى والتخطيط للحملات الضامية	0.000	4	24.209	%100	34	58.8	20	23.6	8	17.6	6	طرابلس	
				%100	34	73.5	25	11.8	4	14.7	5	بنغازي	
				%100	34	26.5	9	64.7	22	8.8	3	فزان	
إصدار كتيبات ونشرات للجمهور الداخلي والخارجي	0.032	4	10.568	%100	34	76.5	26	23.5	8	-	-	طرابلس	
				%100	34	76.5	26	8.8	3	14.7	5	بنغازي	
				%100	34	61.8	21	32.4	11	5.8	2	فزان	
عقد الندوات والمؤتمرات العلمية وإقامة المعارض والحفلات والرحلات	0.224	4	5.679	%100	34	55.9	19	32.3	11	11.8	4	طرابلس	
				%100	34	79.4	27	14.7	5	5.9	2	بنغازي	
				%100	34	76.5	26	14.7	5	8.8	3	فزان	
قيام بالأعمال الإجتماعية والتخطيط لإجراء البحوث وتنفيذها	0.169	4	6.432	%100	34	50.0	17	29.4	10	20.6	7	طرابلس	
				%100	34	67.6	23	26.5	9	5.9	2	بنغازي	
				%100	34	41.2	14	35.3	12	23.5	8	فزان	

يتضح من الجدول رقم (28) درجة ومستوى ممارسة الأعمال والأنشطة من قبل العلاقات العامة في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق الثلاثة موضع الدراسة ، حيث يتبين لنا أن أعمال وأنشطة (تنظيم الزيارات وإستقبال الوفود وتكوين صورة ذهنية إيجابية عن الصندوق) (تمارس دائماً) بشكل واضح في كل منطقة من المناطق حيث كانت منطقة فزان الأعلى نسبة في ممارسة هذا العمل والنشاط بنسبة بلغت (50.0 %) ومنطقة بنغازي بنسبة بلغت (41.2 %) ومنطقة طرابلس بنسبة بلغت (32.4 %) .

ولقد تم الإهتمام بهذا العمل والنشاط في المناطق موضع الدراسة بالدرجة الثانية حيث تم ممارسته أحيانا ، فقد بلغت نسبة ممارسته أحيانا في منطقة طرابلس (47.1 %) وفي منطقة بنغازي بنسبة قدرها (35.3 %) وفي فزان بنسبة قدرها (29.4 %) .

أما بالنسبة لعدم ممارسة هذا العمل والنشاط في صندوق الضمان الاجتماعي بمنطقة طرابلس وبنغازي وفزان فقد جاءت النسبة الأعلى في منطقة بنغازي حيث بلغت نسبة عدم ممارسته (23.5 %) وجاءت نسبة كل من منطقة طرابلس وفزان (20.6 %) لكل منهما .

ويبين لنا الجدول إن أعمال وأنشطة العلاقات العامة في صندوق الضمان الإجتماعي بالمناطق موضع الدراسة والمتعلقة بإصدار الكتيبات والنشرات للجمهور الداخلي والخارجي لا تمارس بنسبة عالية (مرتفعة) ، حيث نجد أنها لا تمارس في منطقة طرابلس وبنغازي بنفس النسبة حيث بلغت (76.5 %) لكل منهما وفي منطقة فزان بلغت نسبتها (61.8 %) .

أما بالنسبة لممارسة هذا العمل وهذا النشاط (أحيانا) فقد جاءت بنسبة قليلة حيث بلغت في منطقة فزان (32.4 %) وفي منطقة طرابلس (23.5 %) وفي منطقة بنغازي (8.8 %) .

أما بالنسبة لممارسة هذا العمل والنشاط (دائما) فقد جاءت نسبته ضعيفة جداً مقارنة بعدم الممارسة لنفس العمل والنشاط ، حيث بلغت نسبة ممارسته (دائما) في منطقة بنغازي (14.7 %) وفي منطقة فزان بلغت نسبته (5.8 %) وفي منطقة طرابلس لم يتم ممارسته على الإطلاق .

وتعكس بيانات الجدول والنسب التي يتضمونها أن عمل ونشاط العلاقات العامة في الصندوق بالمناطق موضع الدراسة والمتعلق بعقد الندوات والمؤتمرات العلمية وإقامة المعارض والحفلات والرحلات جاءت نسبة عدم ممارسته عالية ، حيث جاءت درجة أنها (لا تمارس) في منطقة بنغازي بنسبة قدرها (79.4 %) وفي منطقة فزان بلغت نسبته (76.5 %) وفي منطقة طرابلس بلغت نسبته (55.9 %) ، وجاءت ممارسة هذا العمل والنشاط (أحيانا) بنسبة قليلة فقد بلغت نسبة ممارسته أحيانا بمنطقة طرابلس (32.3 %) وتساوي ممارسته في منطقة بنغازي وفزان بنسبة بلغت (14.7 %) لكل منهما ، وجاءت ممارسة هذا العمل والنشاط (دائما) ضعيفة جدا في المناطق الثلاثة موضع الدراسة .

ويشير الجدول إلى أن عمل ونشاط الرد على استفسارات العاملين وحل الشكاوي والتخطيط للحملات الضمانية كان في صندوق الضمان الإجتماعي بالمناطق موضع الدراسة (لا تمارس) بنسب عالية ، حيث جاءت نسبته في منطقة بنغازي (73.5 %) وفي منطقة طرابلس نسبته (58.8 %) وفي منطقة فزان نسبته (26.5 %) .

بالإضافة إلى ضعف مستوى العمل والنشاط نفسه من حيث ممارسته (أحيانا) في صندوق الضمان الإجتماعي في منطقة طرابلس وبنغازي بينما جاءت مرتفعة في منطقة فزان .

حيث بلغت نسبته في فزان (64.7 %) أما في طرابلس فقد بلغت النسبة (23.6 %) وفي منطقة بنغازي بلغت النسبة (11.8 %) .

أما بالنسبة لمستوى ممارسته (دائما) فقد جاءت مقارنة بين طرابلس وبنغازي إلى حد كبير على العكس من منطقة فزان حيث كانت درجة التقارب مع طرابلس وبنغازي بعيدة بعض الشيء ، فقد جاءت ممارسته دائما في طرابلس بنسبة (17.6 %) وفي منطقة بنغازي بلغت نسبته (14.7 %) وفي منطقة فزان بلغت نسبته (8.8 %) .

وكذلك يبين الجدول ضعف مستوى ممارسة عمل ونشاط العلاقات العامة المتعلق بـ (القيام بالأعمال الاجتماعية والتخطيط لإجراء البحوث وتنفيذها) حيث يتضح أنها (لاتمارس) في منطقة بنغازي بدرجة عالية وذلك بنسبة قدرها (67.6 %) وفي منطقة طرابلس بنسبة قدرها (50.0 %) وفي منطقة فزان بنسبة قدرها (41.2 %) .

أما مستوى ممارسة نفس العمل والنشاط (أحيانا) جاءت في منطقة فزان بنسبة بلغت (35.3 %) وفي منطقة طرابلس بنسبة بلغت (29.4 %) وفي منطقة بنغازي بلغت نسبته (26.5 %) . أما مستوى ممارسة نفس العمل والنشاط (دائما) جاءت ممارسته في منطقة طرابلس وفزان مقارنة إلى حد ما حيث بلغت نسبته في منطقة فزان (23.5 %) ومنطقة طرابلس بلغت نسبة (20.6 %) وجاءت نسبته في منطقة بنغازي ضعيفة جدا حيث بلغت نسبته (5.9 %) .

ونلاحظ من إستعراض نتائج وبيانات ونسب الجدول أن العلاقات العامة تمارس عملا ونشاطا واحدا في جميع فروعها موضع الدراسة بشكل دائم وهو المتمثل في تنظيم الزيارات وإستقبال الوفود وتكوين صورة ذهنية إيجابية عن الصندوق .

أما بقية الأعمال والأنشطة فقد جاء مستوى ممارستها بدرجة (لاتمارس) بشكل واضح في المناطق الثلاثة موضع الدراسة .

الجدول رقم (29) يوضح توزيع إجابات أفراد العينة طبقاً لدرجة الأهمية التي توليها الإدارة العامة لأعمال وأنشطة العلاقات العامة بصندوق

الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة . (ن = 102)

المتغير	الدرجة	المتوسط	المجموع		درجة مهمة		أهمية إلى حد ما		مهمة		المتنوعة	درجة الأهمية بالأعمال والأنشطة
			%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
0.027	8	17.332	%100	34	32.3	11	26.5	9	41.2	14	طرابلس	تنظيم الزيارات واستقبال الوفود وتكوين صورة ذهنية إيجابية عن الصندوق
			%100	34	17.7	26	23.5	8	58.8	20	بنغازي	
			%100	34	6.8	13	55.9	19	35.3	12	فزان	
0.089	8	13.732	%100	34	38.3	13	32.3	11	29.4	10	طرابلس	الرد على استفسارات العاملين وحل الشكاوي والتخطيط للحملات الضمائية
			%100	34	61.8	21	8.8	3	29.4	10	بنغازي	
			%100	34	26.5	9	29.4	10	44.1	15	فزان	
0.009	8	20.454	%100	34	44.2	15	38.2	13	18.7	6	طرابلس	إصدار كتوبات ونشرات للجمهور الداخلي والخارجي
			%100	34	65.8	22	11.8	4	23.5	8	بنغازي	
			%100	34	29.4	10	20.6	7	50.0	17	فزان	
0.117	8	12.850	%100	34	38.2	13	38.2	13	23.6	8	طرابلس	عقد الندوات والمؤتمرات العلمية وإقامة المعارض والحفلات والرحلات
			%100	34	47.1	16	14.7	5	38.2	13	بنغازي	
			%100	34	44.1	15	29.4	10	26.5	9	فزان	
0.583	4	2.850	%100	34	32.4	14	23.5	8	35.3	12	طرابلس	القيام بالأعمال الاجتماعية والتخطيط لإجراء البحوث وتنفيذها
			%100	34	61.8	21	8.8	3	29.4	10	بنغازي	
			%100	34	8.8	3	38.2	13	53.0	18	فزان	

يشير الجدول رقم (29) إلى الأهمية التي توليها الإدارة العامة في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة لأعمال وأنشطة العلاقات العامة ، حيث يتضح لنا من نسب الجدول وبياناته أن الإدارة العامة بالصندوق في المناطق موضع الدراسة تولي إهتمامها بالدرجة الأولى إلى عمل ونشاط العلاقات العامة المتعلقة بتنظيم الزيارات واستقبال الوفود وتكوين صورة ذهنية إيجابية عن الصندوق حيث كانت نسبة أهميتها في منطقة بنغازي (58.8 %) وفي منطقة طرابلس كانت نسبتها (41.2 %) وفي منطقة فزان نسبتها (35.3 %) .

وأولت الإدارة العامة أهميتها لنفس العمل والنشاط بدرجة مهمة إلى حد ما ، وذلك في المناطق موضع الدراسة حيث بلغت نسبتها في منطقة فزان (55.9 %) وفي منطقة طرابلس بلغت نسبتها (26.5 %) وفي منطقة بنغازي نسبتها (23.5 %) .

أما بالنسبة لعدم إهتمامها بنفس النشاط و العمل فقد جاءت أعلى نسبة في منطقة طرابلس حيث (32.3 %) وفي منطقة بنغازي بلغت نسبتها (17.7 %) وفي منطقة فزان بلغت نسبتها (6.8 %) .

وهذه النسب المتعلقة بعمل ونشاط العلاقات العامة بخصوص تنظيم الزيارات وإستقبال الوفود وتكوين صورة ذهنية إيجابية عن الصندوق تؤكد أن الإدارة العامة في صندوق الضمان الإجتماعي بالمناطق موضع الدراسة قد أولت هذا العمل اهتماما واضحا من خلال إعطائه درجة مهمة من الإهتمام في المرتبة الأولى ودرجة مهمة إلى حد ما في المرتبة الثانية وضعف عدم الأهمية في منطقة بنغازي وفزان مع إرتفاع بسيط في منطقة طرابلس .

وهذا يتوافق مع ما تقوم بها العلاقات العامة من وظائف وأعمال وأنشطة في صندوق الضمان الإجتماعي بالمناطق موضع الدراسة وهذا جاء في السؤال رقم (10) المتعلق بالأعمال والأنشطة التي تقوم بها العلاقات العامة .

وأولت الإدارة العامة في صندوق الضمان الإجتماعي بالمناطق موضع الدراسة أهمية متفاوتة لأعمال وأنشطة العلاقات العامة المختلفة حيث أهتمت ببعضها في منطقة بدرجة أعلى من إهتمامها بها في منطقة أخرى وهذا الأمر ينطبق على جميع الأعمال والأنشطة التي تقوم بها العلاقات العامة في صندوق الضمان الإجتماعي بالمناطق المعنية بالدراسة .

ونجد أن بعض الأعمال والأنشطة التي تقوم بها العلاقات العامة مثل القيام بالأعمال الإجتماعية والتخطيط لإجراء البحوث وتنفيذها حصل على درجة مهمة في منطقة فزان بنسبه بلغت (53.0 %) عكس منطقة بنغازي حيث حصل نفس العمل والنشاط على درجة غير مهمة بنسبه قدرها (61.8 %) وبالتالي يتضح لنا أن النسب تتفاوت بين المناطق موضع الدراسة في العمل والنشاط الواحد ، وهذا أن دل على شيء فإنه يدل على إختلاف أهمية الأعمال والأنشطة في كل صندوق بمناطق موضع الدراسة

وهذا ربما يتناسب مع طبيعة كل منطقة من المناطق من حيث التعاملات الإنسانية والإجتماعية التي تربط أفراد المنطقة الواحدة بعضهم ببعض .

وبالتالي يمكننا أن نعمم هذه النتيجة على جميع الأعمال والأنشطة التي تقوم بها العلاقات العامة في صندوق الضمان الإجتماعي بالمناطق موضع الدراسة ما عدا إهتمامها الواضح بإعطائها درجة مهمة للعمل والنشاط الأول الموضح بالجدول .

الجدول رقم (30) يوضح توزيع إجابات أفراد العينة عن مدى وجود شروط معينة لعاملي العلاقات العامة في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة .

المجموع		صندوق الضمان فزان		صندوق الضمان بنغازي		صندوق الضمان طرابلس		المنطقة الإجابة
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
81.4	83	97.1	33	73.5	25	73.5	25	نعم
18.6	19	2.9	1	26.5	9	26.5	9	لا
100 %	102	%100	34	%100	34	%100	34	المجموع

يوضح الجدول رقم (30) مدى وجود شروط معينة لعاملي العلاقات العامة في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة من عدمها ، حيث يتضح لنا أن غالبية المبحوثين في المناطق موضع الدراسة يرون أنه توجد شروط لعاملي العلاقات العامة ، حيث جاءت أعلى نسبة لمن أجابوا بـ (نعم) في منطقة فزان وذلك بنسبة قدرها (97.1 %) ولقد جاءت نسبة كل من منطقة بنغازي وطرابلس متساوية وذلك بنسبة قدرها (73.5 %) لكل منهما .

أما الذين أجابوا بـ (لا) فكانت نسبتهم عالية في طرابلس وبنغازي حيث بلغت في كل منهما (26.5 %) وجاءت ضعيفة جداً في فزان وذلك بنسبة قدرها (2.9 %) .

ومما سبق تبين لنا أن العلاقات العامة يجب أن تمارس من قبل أشخاص مؤهلين ؛ حتى يمكن أن تحقق الأهداف التي يسعى إليها صندوق الضمان الاجتماعي .

الجدول رقم (31) يوضح توزيع إجابات أفراد العينة طبقاً للمواصفات التي يجب مراعاتها في العاملين بالعلاقات العامة في صندوق الضمان

الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة . ن=102

المناطق	صندوق الضمان		صندوق الضمان		صندوق الضمان		صندوق الضمان		صندوق الضمان		المناطق
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	
التخصص العلمي	18	72.0	17	68.0	8	24.2	43	51.8	2	16.751	0.000
المظهر الجيد	18	72.0	16	64.0	8	24.2	42	50.6	2	15.548	0.000
إجادة مهارات الكتابة	17	68.0	10	40.0	2	6.1	29	34.9	2	24.409	0.000
إجادة مهارات الاتصال	18	72.0	16	64.0	10	30.3	44	53.0	2	11.662	0.003
علاقات شخصية	19	76.0	21	84.0	12	36.4	52	62.7	2	16.519	0.000
القدرة على حسن التعامل	21	84.0	21	84.0	21	63.6	63	75.9	2	4.507	0.105
إجادة اللغات	19	76.0	13	52.0	9	27.3	41	49.4	2	13.608	0.001

يوضح الجدول رقم (31) المواصفات التي يجب مراعاتها في العاملين بالعلاقات العامة في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة ، حيث جاءت المرتبة الأولى صفة القدرة على حسن التعامل وذلك بنسبة إجمالية للمناطق الثلاث بلغت (75.9 %) ويليهما جاءت صفة (العلاقات الشخصية) وذلك بنسبة قدرها (62.7 %) في مناطق الدراسة .

وفي المرتبة الثالثة جاءت صفة (إجادة مهارات الإتصال) وذلك بنسبة بلغت (53.0 %) بشكل إجمالي للمناطق موضع الدراسة .

وجاء التخصص العلمي كصفة من صفات العاملين بالعلاقات العامة في المرتبة الرابعة وذلك بنسبة إجمالية للمناطق موضع الدراسة بلغت (51.8 %) ويليهما جاءت صفة المظهر الجيد بنسبة قدرها (50.6 %) ثم جاءت صفة إجادة اللغات وذلك بنسبة بلغت (49.4 %) . وأخيراً جاءت صفة (إجادة مهارات الكتابة) بنسبة قدرها (34.9 %) .

- يستبعد الباحث من العرض الجدولي من أجابوا بـ (لا) وعدمه هو المكمل إلى الرقم الموجود بكل عمود من أعمدة الجدول حسب كل منطقة من مناطق الدراسة .
- درجة الحرية لكل قيمة من $k=2$.
- كان بإمكان الباحثين إختيار أكثر من بديل للإجابة وعليه لم يوضع مجموع للتركيبة والنسب المئوية لسفك كل عمود من أعمدة الجدول حسب كل منطقة من مناطق الدراسة .

وتشير هذه النسب والبيانات أن منطقة طرابلس هي أكثر المناطق موضع الدراسة تركيزاً على المواصفات التي يجب مراعاتها في العاملين بالعلاقات العامة حيث جاءت أغلب النسب الخاصة بمنطقة طرابلس أعلى من منطقة فزان بالدرجة الأولى ومنطقة بنغازي في المرتبة الثانية . وتأتي منطقة بنغازي في المرتبة الثانية من حيث التركيز على المواصفات التي يجب مراعاتها في العاملين بالعلاقات العامة في صندوق الضمان الإجتماعي بها , وهذا واضح في أغلب النسب المتعلقة بالمواصفات .

الجدول رقم (32) توزيع إجابات أفراد العينة طبقاً لمدى قيام العلاقات العامة بإجراء البحوث لقياس وجهات نظر الجمهور الداخلي والخارجي تجاه صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة .

النسبة المدى	صندوق الضمان طرابلس		صندوق الضمان بنغازي		صندوق الضمان فزان		المجموع	
	%	ك	%	ك	%	ك		
دائماً	5.9	2	-	-	2.9	1	2.9	3
أحياناً	2.9	1	14.7	5	17.6	6	11.8	12
نادراً	14.7	5	8.8	3	17.6	6	13.7	14
لا	76.5	26	76.5	26	61.9	21	71.6	73
المجموع	100	34	100	34	100	34	100	102

يشير الجدول رقم (32) إلى مدى قيام العلاقات العامة في صندوق الضمان الاجتماعي في المناطق موضع الدراسة بإجراء البحوث لقياس وجهات نظر الجمهور الداخلي والخارجي تجاه الصندوق و أهم نتائج هذا الجدول تشير إلى أن العلاقات العامة لا تقوم بإجراء البحوث حيث بلغت النسبة الإجمالية في المناطق الثلاث موضع الدراسة (71.6 %) وجاءت هذه النسبة موزعة على مناطق الدراسة بنسب متقاربة فقد جاءت النسبة متساوية في منطقة طرابلس وبنغازي حيث بلغت نسبة كل منهما (76.5 %) أما منطقة فزان فكانت نسبتها (61.9 %) .

- استبعد الباحث من العرض الجدولي من أجابوا بـ (لا) وعددهم هو المكمل إلى الرقم الموجود بكل عمود من أعمدة الجدول
- درجة الحرية لكل قيمة من ك=2 .
- موجود قيمة ضمنية بالجدول وأخرى صفرية لم يتم وضع مجموع للتكرارات والنسب المئوية .

وفي المرتبة الثانية جاءت فئة الذين يرون أن العلاقات العامة تقوم بإجراء البحوث (نادراً) وقد بلغت نسبتهم (13.7 %) حيث جاءت النسبة الإجمالية موزعة على مناطق الدراسة فقد كانت في منطقة فزان (17.6 %) وفي منطقة طرابلس كانت النسبة (14.7 %) وفي منطقة بنغازي كانت النسبة (8.8 %) .

أما بالنسبة لمستوى قيام العلاقات العامة بإجراء البحوث (دائماً) أو (أحياناً) فقد جاءت نسبة كل منهما متقاربة في المناطق موضع الدراسة أي بمعنى أنها نسب ضعيفة مقارنة بعدم قيام العلاقات العامة بإجراء البحوث .

ويتبين لنا من هذه البيانات والنسب بأن العلاقات العامة في صندوق الضمان الإجتماعي في مناطق الدراسة لا تقوم بإجراء البحوث لقياس وجهات نظر الجمهور الداخلي والخارجي تجاه الصندوق ، أي بمعنى أن العلاقات العامة لاتعتمد في معرفة وجهات النظر على البحوث .

الجدول رقم (33) يوضح توزيع إجابات أفراد العينة طبقاً لأسباب عدم قيام العلاقات العامة بالبحوث والدراسات في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة .

ن = (73)

المنطقة	صندوق الضمان طرابلس		صندوق الضمان بنغازي		صندوق الضمان فزان		المجموع		الأسباب
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	
عدم وجود ميزانية لتنفيذ التكاليف المتعلقة بالبحوث والدراسات	13	50	7	26.9	4	19.0	24	32.9	0.058
عدم وجود متخصصين لإجراء البحوث والدراسات	16	61.5	10	38.5	17	81.0	43	58.9	0.012
عدم الاقتناع بأهمية البحوث والدراسات في مجال العلاقات العامة	6	23.1	7	26.9	1	4.8	14	19.2	0.130
عدم الاعتماد على نتائج البحوث والدراسات في التعامل مع الجمهور	5	19.2	6	23.1	1	4.8	12	16.4	0.216
المجموع	/	/	/	/	/	/	/	/	/

يتضح من الجدول رقم (33) الأسباب التي تجعل العلاقات العامة لا تقوم بإجراء البحوث والدراسات في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة .

- يستعد الباحث من العرض الجدولي من أجابوا بـ (٧) وعندهم هو المكمل إلى الرقم الموجود بكل عمود من أعمدة الجدول
- درجة الحرية لكل قيمة من $K=2$.
- كان بإمكان الباحثين إختيار أكثر من بديل للإجابة وعليه لم يوضع مجموع لل تكرارات والنسب المئوية أسفل كل عمود من أعمدة الجدول حسب كل منطقة من مناطق الدراسة .

حيث أظهرت النتائج بالجدول أن أهم الأسباب تتمثل في عدم وجود متخصصين لإجراء البحوث والدراسات وذلك بنسبة قدرها (58.9 %) حيث جاء هذا السبب في منطقة فزان أكثر منه في منطقة طرابلس وبنغازي وذلك بنسبة قدرها (81.0 %) وفي منطقة طرابلس نسبة قدرها (61.5 %) وفي منطقة بنغازي بنسبة قدرها (38.5 %) وفي المرتبة الثانية جاء السبب المتمثل في عدم وجود ميزانية لتغطية التكاليف المتعلقة بالبحوث والدراسات وذلك بنسبة بلغت (32.9 %) جاءت موزعة على مناطق الدراسة حيث كانت نسبة منطقة طرابلس أعلى من منطقة بنغازي وفزان ، وكانت نسبتها (50.0 %) ومنطقة بنغازي بنسبة بلغت (26.9 %) ومنطقة فزان بنسبة بلغت (19.0 %) .

وتم جاء السبب المتعلق بعدم الاقتناع بأهمية البحوث والدراسات في مجال العلاقات العامة وذلك بنسبة إجمالية بلغت (19.2 %) جاءت موزعة على مناطق الدراسة ، حيث بلغت نسبة منطقة بنغازي (26.9 %) ثم منطقة طرابلس بنسبة بلغت (23.1 %) ثم منطقة فزان بنسبة بلغت (4.8 %) .

وأخيرا جاء السبب المتعلق بعدم الاعتماد على نتائج البحوث والدراسات في التعامل مع الجمهور من قبل الإدارة العامة في صندوق الضمان الإجتماعي بالمناطق موضع الدراسة وذلك بنسبة إجمالية (16.4 %) جاءت منطقة بنغازي أعلى نسبة من منطقة طرابلس وفزان حيث بلغت نسبتها (23.1 %) ومنطقة طرابلس (19.2 %) ومنطقة فزان نسبتها (4.8 %) .

وهذه النسب والبيانات تؤكد أن العلاقات العامة في صندوق الضمان الإجتماعي بالمناطق الثلاث موضع الدراسة تعاني من بعض الصعاب والمشاكل التي تُعيق أعمالها وتمنعها من القيام بوظائفها التي تساعدها على تحقيق أهدافها وإظهار صورة حسنة عن الصندوق الذي تعمل به . فضلا عن أن الإدارة العامة لا تهتم بمشاكل العلاقات العامة ولا تعتمد عليها في العديد من الأعمال والأنشطة التي تُعد من صلب اختصاصاتها .

الجدول رقم (34) يوضح توزيع إجابات أفراد العينة طبقاً للأسباب التي تجعل العلاقات العامة لا تضع خططاً لتحقيق أهدافها في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة.

المنطقة	الأسباب	صندوق الضمان طرابلس		صندوق الضمان بنغازي		صندوق الضمان الجزيرة		المجموع	%	ك
		%	ك	%	ك	%	ك			
	العمل روتيني لا يحتاج إلى خطة	41.9	13	37.9	11	34.4	11	38.0	35	0.826
	الأعمال التي تقوم بها العلاقات العامة لا تحتاج تخطيط	29.0	9	37	11	37.5	12	34.8	32	0.711
	التخطيط للعلاقات العامة يتم وفق التخطيط العام	35.5	11	24.1	7	25.0	8	28.3	26	1.209
	لعدم وجود إدارة متخصصة للعلاقات العامة	25.8	8	13.8	4	6.3	2	15.2	14	-
	المجموع	/	/	/	/	/	/	/	/	/

يكشف الجدول رقم (34) عن الأسباب التي تجعل العلاقات العامة في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة لا تضع خططاً لتحقيق أهدافها ، حيث تظهر نسب هذا الجدول وبياناته أن أحد أهم الأسباب التي تُعيق العلاقات العامة في وضع خطط يتمثل في كون (العمل روتيني لا يحتاج إلى خطة) وذلك بنسبة إجمالية بلغت (38.0 %) وجاءت أغلب هذه النسبة في منطقة طرابلس وذلك بنسبة بلغت (41.9 %) وجاءت تليها منطقة بنغازي بنسبة بلغت (37.9 %) ثم جاءت منطقة فزان بنسبة بلغت (34.4 %) .

وفي المرتبة الثانية جاء السبب المتعلق بـ (الأعمال التي تقوم بها العلاقات العامة لا تحتاج لخطط) وذلك بنسبة عامة قدرها (34.8 %) جاءت موزعة على مناطق الدراسة حيث جاءت منطقة بنغازي وفزان بنسب متقاربة فقد بلغت نسبة منطقة بنغازي (37.0 %) ومنطقة فزان بنسبة قدرها (37.5 %) أما منطقة طرابلس فقد كانت نسبتها (29.0 %) .

- استبعد للباحث من العرض الجدولي من أجابوا بـ (لا) وعدمه هو المكمل إلى الرقم الموجود بكل عمود من أعمدة الجدول
- درجة الحرية لكل قيمة من $K=2$.
- كان بإمكان الباحثين اختيار أكثر من بديل للإجابة وعليه لم يوضع مجموع للتكرارات والنسب المئوية أسفل كل عمود من أعمدة الجدول حسب كل منطقة من مناطق الدراسة .

ثم جاء السبب المتعلق بـ (التخطيط للعلاقات العامة يتم وفق التخطيط العام) كأحد الأسباب التي تجعل العلاقات العامة لا تضع خططا ، وذلك بنسبة قدرها (28.3 %) ولقد ظهرت أعلى نسبة على مستوى مناطق الدراسة في منطقة طرابلس حيث بلغت نسبتها (35.5 %) ثم منطقة فزان بنسبة قدرها (25.0 %) ويليهما منطقة بنغازي بنسبة قدرها (24.1 %) .

وأخيرا جاء السبب المتعلق بـ (عدم وجود إدارة متخصصة للعلاقات العامة) وذلك بنسبة إجمالية (15.2 %) جاءت موزعة على مناطق الدراسة حيث كانت أعلى نسبة في منطقة طرابلس وذلك بنسبة قدرها (25.8 %) ويليهما منطقة بنغازي بنسبة قدرها (13.8 %) ثم منطقة فزان بنسبة قدرها (6.3 %) .

وهذه النسب بالجدول السابق تؤكد ما جاء بالجدول رقم (33) من حيث المشاكل التي تواجه العلاقات العامة في صندوق الضمان الإجتماعي بالمناطق موضع الدراسة وتتسبب في عدم قيامها بوظائفها وأعمالها وأنشطتها .

الأمر الذي يجعلها ذات مستوى إداري ضعيف ولا تستطيع القيام باختصاصاتها ومهامها . فضلا عن أن العلاقات العامة لا تستطيع أن تحدد أهدافها ولا يمكن أن تضع إستراتيجية لتحقيقها على المدى القريب أو البعيد.

الجدول رقم (35) توزيع إجابات أفراد العينة طبقاً لدرجة استخدام العلاقات العامة لكل وسيلة من وسائل الاتصال المتاحة في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة .

المتغير	الدرجة	ن	المجموع		لا تستخدم		تستخدم أحياناً		تستخدم دائماً		الكتابة	درجة الاستخدام
			%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
0.011	6	16.541	%100	34	44.1	15	47.1	16	8.8	3	طرابلس بنغازي فزان	الانترنت والكتيبات والقنوات والمؤتمرات والمجلات
			%100	34	52.9	18	32.4	11	14.7	5		
			%100	34	20.6	7	41.2	14	38.2	13		
0.232	6	8.088	%100	34	55.8	19	32.4	11	11.8	4	طرابلس بنغازي فزان	الاجتماعات والمعارضات لمناقشة مشاكل العمل والعاملين
			%100	34	50.0	17	23.5	8	26.5	9		
			%100	34	26.5	9	55.9	19	17.6	6		
0.009	6	17.154	%100	34	41.1	14	47.1	16	11.8	4	طرابلس بنغازي فزان	لمصنات ورقية المعارض والمجلات وقرارات المدينية
			%100	34	50.0	17	20.5	8	26.5	9		
			%100	34	26.5	9	55.9	19	17.6	6		
0.078	6	11.363	%100	34	23.5	8	47.1	10	47.1	16	طرابلس بنغازي فزان	الهاتف والانترنت والمقابلة للشخصية والمجلات الحائطية
			%100	34	38.2	13	20.5	10	32.4	11		
			%100	34	11.8	4	55.9	16	41.2	14		
0.325	6	6.952	%100	34	44.1	15	29.4	17	5.9	2	طرابلس بنغازي فزان	الراديو والتلفزيون والمجلات
			%100	34	47.1	16	29.4	13	14.6	5		
			%100	34	29.4	10	47.0	20	11.8	4		

يبين الجدول رقم (35) درجة استخدام العلاقات العامة في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة لكل وسيلة من وسائل الاتصال ، حيث تعكس النسب والبيانات بالجدول أن أكثر المسائل استخداماً من قبل العلاقات العامة (دائماً) هي وسيلة الهاتف والانترنت والمقابلة الشخصية والمجلات الحائطية فقد جاءت منطقة طرابلس بأعلى نسبة حيث بلغت (47.1 %) ثم منطقة فزان بنسبة بلغت (41.2 %) ويليهما جاءت منطقة بنغازي بنسبة بلغت (32.4 %) .

واستخدمت هذه الوسيلة أحياناً بنسبة عالية في منطقة فزان حيث كانت نسبتها (47.0 %) وجاءت نسبة طرابلس وبنغازي متساوية في نفس الاستخدام وذلك بنسبة بلغت (29.4 %) لكل منهما ، وكانت أعلى نسبة لعدم استخدام هذه الوسيلة في منطقة بنغازي وذلك بنسبة قدرها (38.2 %) ثم تليها منطقة طرابلس بنسبة قدرها (23.5 %) ومنطقة فزان بنسبة قدرها (11.8 %) .

وفي المرتبة الثانية جاء استخدام وسيلة النشرات والكتيبات والندوات والمؤتمرات والملققات حيث كان استخدامها في منطقة فزان بنسبة بلغت (38.2 %) وفي بنغازي بنسبة قدرها (14.7 %) ومنطقة طرابلس بنسبة قدرها (8.8 %) أما استخدام هذه الوسيلة (أحيانا) جاءت أعلى نسبة في منطقة طرابلس حيث بلغت (47.1 %) ونسبة منطقة فزان بلغت (41.2 %) ومنطقة بنغازي بلغت نسبتها (32.4 %) وتشير النسب لنفس الوسيلة بأنها لا تستخدم في منطقة بنغازي بنسبة قدرها (52.9 %) ، وفي منطقة طرابلس بنسبة قدرها (44.1 %) وفي منطقة فزان بنسبة قدرها (20.6 %) .

وفي المرتبة الثالثة جاء استخدام وسيلة الاجتماعات والمحاضرات لمناقشة مشاكل العمل والعاملين ووسيلة الملصقات وإقامة المعارض والحفلات والزيارات الميدانية من استخدامهما (دائما) بنسب متساوية في المناطق الثلاثة موضع الدراسة حيث بلغ استخدام كل من الوسيلتين في منطقة بنغازي نسبة قدرها (26.5 %) واستخدامهما في منطقة فزان بنسبة قدرها (17.6 %) واستخدامهما في منطقة طرابلس بنسبة قدرها (11.8 %) .

أما من حيث استخدام نفس الوسيلتين (أحيانا) نجد أن منطقة فزان كانت نسبتها متساوية في استخدامهما حيث بلغت (55.9 %) لكل وسيلة ومنطقة طرابلس كان استخدامها لوسيلة الملصقات وإقامة المعارض والحفلات والزيارات الميدانية أعلى من استخدامها لوسيلة الاجتماعات والمحاضرات حيث كانت نسبتها في استخدام الوسيلة الأولى (47.1 %) وفي الوسيلة الثانية كانت هذه نسبتها (32.4 %) وكذلك بالنسبة لنفس الوسيلتين من حيث (لا تستخدم) نجد أن منطقة طرابلس لا تستخدم وسيلة الاجتماعات والمحاضرات لمناقشة مشاكل العمل والعاملين بنسبة قدرها (55.8 %) ولا تستخدم وسيلة الملصقات وإقامة المعارض بنسبة قدرها (41.1 %) .

أما في منطقة بنغازي فأنها لا تستخدم الوسيلتين بنفس النسبة حيث بلغت نسبة عدم استخدامهما (50.0 %) لكل وسيلة وكذلك بالنسبة لمنطقة فزان حيث بلغت نسبة عدم استخدام الوسيلتين (26.5 %) لكل وسيلة .

وتشير بيانات الجدول بأن استخدام وسيلة الراديو والتلفزيون والصحف والمجلات من قبل العلاقات العامة في صندوق الضمان الإجتماعى بالمناطق موضع الدراسة جاءت ضعيفة جداً من حيث استخدامها (دائماً) وعلى وجه الخصوص في كل من بنغازي وفزان حيث بلغت نسبة استخدامها في بنغازي (14.6 %) وفي فزان بلغت نسبة استخدامها (11.8 %) ، وفي طرابلس بلغت نسبتها (5.9 %) .

ومن حيث استخدامها (أحياناً) نجد أن منطقة فزان تستخدمها بنسبة قدرها (58.8 %) ومنطقة طرابلس بنسبة قدرها (50.0 %) ومنطقة بنغازي بنسبة قدرها (38.3 %) وأما بالنسبة لعم استخدامها بشكل مطلق نجد أن منطقة بنغازي بلغت نسبتها (47.1 %) ومنطقة طرابلس بلغت نسبتها (41.1 %) ومنطقة فزان بلغت نسبتها (29.4 %) .

ومن خلال استعراض هذه النتائج يتضح لنا أن العلاقات العامة في صندوق الضمان الإجتماعى بالمناطق موضع الدراسة لا تستخدم وسائل الاتصال بشكل جيد حيث أن أغلب النسب تؤكد على عدم استخدام هذه الوسائل بما يخدم أهداف ومهام العلاقات العامة . ويرجع هذا الأمر إلى درجة الأهمية بالنسبة للعلاقات العامة داخل الصندوق وكذلك لدرجة الأهمية التي توليها الإدارة للعلاقات العامة . وكذلك ضعف الوضعية الإدارية للعلاقات العامة ولعدم وجود متخصصين في مجال العلاقات العامة بشكل دقيق .

ملاحظة :-

من واقع زيارة الباحث الميدانية بدافع الدراسة :-

هنالك (وحدة التوعية الضمانية) التي تتبع لقسم التسجيل والاشتراكات هي التي تقوم بعمل العلاقات العامة ، حيث أنها تصدر المجلات وتقوم بالإشراف على برامج تبث في الإذاعة المرئية والمسموعة مثل التوعية ببرامج الضمان .

الجدول رقم (36) توزيع إجابات أفراد العينة طبقاً لمدى تقويم الإدارة العامة لأعمال وأنشطة العلاقات العامة في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة.

النتيجة	صندوق الضمان طنز للملح		صندوق الضمان بنغازي		صندوق الضمان قزان		المجموع
	ك	%	ك	%	ك	%	
نعم	15	44.1	10	29.4	4	11.8	29
لا	19	55.9	24	70.6	30	88.2	73
المجموع	34	% 100	34	% 100	34	% 100	102

قيمة ك² المحسوبة = 8.769 ، ودرجة الحرية = 2 ، مستوى المعنوية (الدلالة الإحصائية) = 0.012

وبوضح لنا الجدول رقم (36) دور الإدارة العامة في تقويم الأعمال والأنشطة التي تقوم بها العلاقات العامة في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة . وباستخدام اختبار ك² لدراسة مدى التقويم من قبل الإدارة العامة تبين وجود علاقة دالة إحصائية لان مستوى المعنوية كان = 0.012 ودرجة الحرية = 2 ، وقيمة ك² = 8.769 .

وهذا يدل على ضعف تقويم الإدارة لأعمال العلاقات العامة وأنشطتها حيث جاءت نسبة الذين يرون أن الإدارة لا تقوم بتقويم أعمال العلاقات العامة وأنشطتها عالية في المناطق الثلاثة حيث جاءت أعلى نسبة في منطقة قزان بنسبة قدرها (88.2 %) ويليهما جاءت منطقة بنغازي بنسبة قدرها (70.6 %) ومنطقة طرابلس بنسبة قدرها (55.9 %) .

أي أن النسبة الإجمالية للذين يرون أن الإدارة العامة لا تقوم بتقويم أعمال العلاقات العامة وأنشطتها (71.6 %) وتعد هذه النسبة عالية جداً مقارنة برأي الذين أجابوا بنعم على أن الإدارة العامة تقوم بتقويم أعمال وأنشطة العلاقات العامة .

الجدول رقم (37) توزيع إجابات أفراد العينة طبقاً لأسباب عدم قيام الإدارة العامة بعملية تقويم أعمال وأنشطة العلاقات العامة في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة.

الأسباب	المناطق		صندوق ضمان فزان		صندوق ضمان بنغازي		صندوق ضمان طرابلس		المرتبة	المتوسط
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
أهداف عمل العلاقات العامة محددة	36.1	26	27.6	8	45.8	11	36.8	7	2	0.387
أهداف العمل معروفة ولا تحتاج إلى عملية التقييم	18.1	13	6.9	2	37.5	9	10.5	2	-	-
عدم وجود كوادر متخصصة في عملية التقييم	41.7	30	51.7	15	25.0	6	47.4	9	2	0.122
العلاقات العامة تشمل على نتائج سلبية ولا تحتاج إلى تقويم الأعمال	12.5	9	10.3	3	16.7	4	10.5	2	-	-
عدم وجود خطط لأعمال وأنشطة العلاقات العامة	33.3	24	17.2	5	41.7	10	41.4	9	2	0.055
عدم وجود لبيكات مالية كافية	12.5	9	6.9	2	8.3	2	26.3	5	-	-
المجموع	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/

يكشف الجدول رقم (37) عن الأسباب التي تجعل الإدارة العامة لا تقوم بتقويم أعمال وأنشطة العلاقات العامة في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق الثلاثة موضع الدراسة. حيث نجد أن أهم هذه الأسباب على مستوى المناطق الثلاثة يتمثل في (عدم وجود كوادر متخصصة في عملية التقييم) وذلك بنسبة إجمالية بلغت (41.7 %) جاءت أعلى نسبة على مستوى المناطق بمنطقة فزان حيث بلغت نسبتها (51.7 %) ويليهما منطقة طرابلس بنسبة (47.4 %) وثم منطقة بنغازي بنسبة قدرها (25.0 %) .

وفي المرتبة الثانية جاء السبب المتعلق بـ (أهداف عمل العلاقات العامة محددة) وذلك بنسبة إجمالية بلغت (36.1 %) جاءت أعلى نسبة على مستوى المناطق بمنطقة بنغازي حيث بلغت نسبتها (45.8 %) ويليهما منطقة طرابلس بنسبة قدرها (36.8 %) ومنطقة فزان بنسبة قدرها (27.6 %) .

- استبعد الباحث من العرض الجنولي من اجابوا بـ (لا) وعدمه هو المكمل إلى الرقم الموجود بكل عمود من اعمدة الجدول
- درجة الحرية لكل قيمة من $2=2$.
- كان بإمكان الباحثين اختيار أكثر من بديل للإجابة وعليه لم يتم يوضع مجموع للتكرارات والنسب المنوية .

وجاء السبب المتعلق (بعدم وجود خطط لأعمال وأنشطة العلاقات العامة) بنسبة إجمالية بلغت (33.3 %) وجاءت منطقة طرابلس بأعلى نسبة قدرها (47.4 %) ويليهما منطقة بنغازي بنسبة قدرها (41.7 %) ومنطقة فزان بنسبة قدرها (17.2 %) .

أما السببين الآخرين المتمثلين في (أهداف العمل معروفة ولا تحتاج لاي عملية التقويم) و (عدم وجود إمكانيات مالية كافية) جاءت نسب كل منهما ضعيفة بعض الشيء مقارنة بالأسباب الأخرى التي تم استعراضها .

ونخلص من هذه النسب بان هناك بعض المشاكل المتمثلة في الجوانب الإدارية والتنظيمية بالإدارة العامة جعلتها لاتستطيع تقويم أعمال العلاقات العامة وأنشطتها ، فضلاً عن وضوح عدم اهتمام الإدارة العامة بحل هذه المشاكل التي من شأنها أن تعيق عمل العلاقات العامة بشكل عام وأعمال الإدارة بشكل خاص .

الجدول رقم (38) توزيع إجابات أفراد العينة طبقاً لمدى وجود ميزانية مخصصة للعلاقات العامة من عدمه في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة.

المجموع	صندوق الضمان فزان		صندوق الضمان بنغازي		صندوق الضمان طرابلس		المنطقة الإجابة	
	ك	%	ك	%	ك	%		
49.0	50	38.2	13	61.8	21	47.1	16	نعم
51.0	52	61.8	21	38.2	13	52.9	18	لا
% 100	102	% 100	34	% 100	34	% 100	34	المجموع

قيمة ك² المحسوبة = 3.845 ، ودرجة الحرية = 2 ، مستوى المعنوية (للدلالة الإحصائية) = 0.146

الجدول رقم (38) يوضح مدى وجود ميزانية مخصصة للعلاقات العامة من عدمه في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة. وباستخدام اختبار ك² لدراسة مدى وجود ميزانية من عدمها ظهر وجود علاقة دالة إحصائية لأن مستوى المعنوية كان 0.146 ، ودرجة الحرية = 2 ، وقيمة ك² = 3.845 .

وهذا يدل على وجود علاقة دالة إحصائية من حيث عدم وجود ميزانية مخصصة للعلاقات العامة حيث بلغت نسبة الذين أجابوا بـ (لا) (51.0 %) ونسبة الذين أجابوا بـ (بنعم) بلغت (49 %) .

هذا بشكل إجمالي ، ولكن جاءت النسب التفصيلية لكل منطقة على حدى بمؤشرات مختلفة ، حيث نجد أن الذين أجابوا بنعم اى وجود ميزانية مخصصة للعلاقات العامة في منطقة بنغازي بلغت نسبتهم (61.8 %) من النسبة العامة لمنطقة بنغازي والبالغة (100 %) ثم جاءت منطقة طرابلس بنسبة (47.1 %) من النسبة العامة .

أما بالنسبة للذين أجابوا بـ (لا) فقد جاءت منطقة فزان بأعلى نسبة وقد بلغت (61.8 %) ويليهما منطقة طرابلس بنسبة قدرها (52.9 %) .

وهذه النسب في مجملها تبين عدم وجود ميزانية مخصصة للعلاقات العامة في صندوق الضمان الإجتماعي بالمناطق موضع الدراسة وفقاً لاستجابات المبحوثين
الجدول رقم (39) توزيع إجابات أفراد العينة طبقاً لمدى كفاية الميزانية المخصصة للعلاقات العامة لتحقيق أعمالها وأنشطتها في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة.

التجموع	صندوق الضمان فزان		صندوق الضمان بنغازي		صندوق الضمان طرابلس		المنطقة الإجمالية	
	ك	%	ك	%	ك	%		
	12	24.0	5	23.8	4	18.8	3	كافية
	21	42.0	9	42.9	7	31.2	5	كافية إلى حد ما
	17	34.0	7	33.3	2	15.4	8	غير كافية
المجموع	50	% 100	21	% 100	13	% 100	16	% 100

قيمة ك² المحسوبة = 0.843 ، ودرجة الحرية = 4 ، مستوى المعنوية (الدلالة الإحصائية) = 0.428

يكشف الجدول رقم (39) عن مدى كفاية الميزانية المخصصة للعلاقات العامة لتحقيق في أعمالها وأنشطتها في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة. حيث نجد أن الميزانية المخصصة للعلاقات العامة كافية إلى حد ما وذلك بنسبة إجمالية (42.0 %) جاءت موزعة على مناطق الدراسة .

واحتلت منطقة بنغازي أعلى نسبة وقدرها (53.8 %) ويليهما فزان بنسبة قدرها (42.9 %) ومنطقة طرابلس بنسبة قدرها (31.2 %) .

وفي المرتبة الثانية جاءت فئة الذين يرون أن الميزانية غير كافية وذلك بنسبة إجمالية بلغت (34.0 %) كانت أعلى نسبة في المناطق بمنطقة طرابلس وذلك بنسبة (50.0 %) ويليهما منطقة فزان بنسبة قدرها (33.3 %) ومنطقة بنغازي بنسبة قدرها (15.4 %) .

وأخيراً جاءت فئة الذين يرون أن الميزانية كافية ونسبتهم بسيطة مقارنة بالبدائل الأخرى حيث بلغت نسبتهم (24.0 %) جاءت منطقة بنغازي بنسبة قدرها (30.8 %) ثم منطقة فزان بنسبة قدرها (23.8 %) ويليهما منطقة طرابلس بنسبة قدرها (18.8 %) .

وهذه النسب تدل على أن الميزانية المخصصة للعلاقات العامة في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة ليست كافية لتحقيق أهدافها وهذا واضح من خلال بيانات الجدول وعلى وجه الخصوص في حالة جمع البديلين المتمثلين في (كافية إلى حد ما وغير كافية) .

الجدول رقم (40) توزيع إجابات أفراد العينة طبقاً للمعايير التي تؤخذ في الاعتبار عند وضع ميزانية العلاقات العامة في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة.

المعيار	صندوق الضمان طرابلس		صندوق الضمان بنغازي		صندوق الضمان فزان		المجموع		المنطقة
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
أصل ونسبة العلاقات العامة	75.0	12	46.2	6	52.4	11	58.0	29	0.232
الاعتبارات القانونية والمالية	25.0	4	15.4	2	23.8	5	22.0	11	-
الخطط والبرامج والبحوث المراد تنفيذها	18.8	3	61.5	8	28.6	6	34.0	17	0.042
الوضع الإداري للعلاقات العامة	31.3	5	-	-	19.0	4	18.0	9	-
لاترصد ميزانية للعلاقات العامة	-	-	7.7	1	-	-	2.0	1	-
المجموع	/	/	/	/	/	/	/	/	/

يشير الجدول رقم (40) إلى المعايير التي تؤخذ في الاعتبار عند وضع ميزانية العلاقات العامة في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة.

- استبعد الباحث من العرض الجنولي من أجابوا بـ (لا) وعدمه هو المكمل إلى الرقم الموجود بكل عمود من أعمدة الجدول
- درجة الحرية لكل قيمة من ك = 2 .
- كان بإمكان الباحثين اختيار أكثر من بديل للإجابة وعليه لم يوضع مجموع للتكرارات والنسب المئوية .

حيث يتبين لنا أن أحد أهم هذه المعايير يتمثل في (أعمال وأنشطة العلاقات العامة) وذلك بنسبة عامة للمناطق الثلاثة بلغت (58.0 %) جاءت موزعة عليها بشكل مختلف حيث جاءت نسبة منطقة طرابلس (75.0 %) ويليهما منطقة فزان بنسبة بلغت (52.4 %) ومنطقة بنغازي بنسبة قدرها (46.2 %) .

وفي المرتبة الثانية جاء المعيار المتمثل في (الخطط والدراسات والبحوث المراد تنفيذها) وذلك بنسبة قدرها (34.0 %) جاءت أعلى نسبة بمنطقة بنغازي وبلغت (61.5 %) ويليهما جاء المعيار المتعلق (الاعتبارات القانونية والمالية) وذلك بنسبة إجمالية بلغت (22.0 %) .

وفي المرتبة الرابعة جاء المعيار المتعلق بالوضع الإداري للعلاقات العامة وذلك بنسبة قدرها (18.0 %) وهذا المعيار لم يعتد به في منطقة بنغازي .

وأخيرا جاء معيار (لا توجد ميزانية للعلاقات العامة) بنسبة بلغت (2.0 %) جاء في منطقة بنغازي فقط .

الجدول رقم (41) توزيع إجابات أفراد العينة طبقاً لمقترحات حول تطوير عمل العلاقات العامة في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة .

المنطقة المقترحات	صندوق الضمان طرابلس		صندوق الضمان بنغازي		صندوق الضمان فزان		المجموع		ن ك	درجة الحرية	ن ك
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك			
توفير كوادر متخصصة في مجال العلاقات العامة	71.4	15	38.9	7	77.8	14	63.2	36	2	6.827	0.033
إقامة الندوات والمؤتمرات	61.9	13	16.7	3	55.6	10	45.6	26	2	9.044	0.011
إقامة دورات تدريبية لموظفي العلاقات العامة	85.7	18	50.0	9	72.2	13	70.2	40	2	5.959	0.051
يضاح معنى العلاقات العامة للموظفين والجمهور	28.6	6	27.8	5	38.9	7	31.6	18	2	653	721
توفير ميزانية خاصة للعلاقات العامة	66.7	14	33.3	6	55.6	10	52.6	30	2	4.410	0.110
الإعتماد بوحدة للعلاقات العامة	28.6	6	33.3	6	11.1	2	24.6	14	2	2.687	0.261
تنفيذ دور العلاقات العامة بالصندوق	33.3	7	27.8	5	22.2	4	28.1	16	2	0.594	0.741
المجموع	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/

ويوضح الجدول رقم (41) المقترحات التي يراها المبحوثون ضرورية ومناسبة لتطوير العلاقات العامة في صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة ، حيث جاء أول هذه المقترحات متمثلاً في (إقامة دورات تدريبية لموظفي العلاقات العامة) وذلك بنسبة قدرها (70.2 %) وكانت أعلى نسبة لهذا الاقتراح بمنطقة طرابلس ثم فزان وبعدها بنغازي .

وفي المرتبة الثانية جاء الاقتراح المتمثل في (توفير كوادر متخصصة في مجال العلاقات العامة) وذلك بنسبة إجمالية للمناطق الثلاثة بلغت (63.2 %) وكانت منطقة فزان هي المنطقة الأكثر تأييداً لهذا الاقتراح . يليها طرابلس ثم بنغازي .

- استبعد الباحث من العرض الجدولي من اجابوا بـ (لا) وعدمه هو المكمل إلى الرقم الموجود بكل عمود من أعمدة الجدول
- درجة الحرية لكل قيمة من ك=2 .
- كان بإمكان المبحوثين وضع أكثر من مقترح يراه مناسباً لتطوير العلاقات العامة بالصندوق وعليه لم يوضع مجموع للتكرارات والنسب المئوية بالجدول

ثم جاء الاقتراح المتمثل في (توفير ميزانية خاصة للعلاقات العامة) وذلك بنسبة بلغت (52.6 %) وجاءت أعلى نسبة على مستوى المناطق موضع الدراسة بمنطقة طرابلس ثم منطقة فزان ثم بنغازي .

وفي المرتبة الرابعة جاء الاقتراح المتعلق (إقامة الندوات والمؤتمرات) وذلك بنسبة إجمالية للمناطق الثلاثة بلغت (45.6 %) وجاءت أعلى نسبة لتأكيد هذا الاقتراح في منطقة طرابلس ثم فزان يليها بنغازي .

ويليها جاء الاقتراح المتعلق (بـإيضاح معنى العلاقات العامة للموظفين والجمهور) وذلك بنسبة إجمالية للمناطق الثلاثة بلغت (31.6 %) وكانت منطقة فزان أكثر المناطق تأييدا لهذا الاقتراح ثم طرابلس وبنغازي .

وفي المرتبة الأخيرة جاء الاقتراح المتعلق (بتفعيل دور العلاقات العامة بالصندوق) وذلك بنسبة بلغت (28.1 %) على مستوى المناطق موضع الدراسة ، وكانت منطقة طرابلس أكثر المناطق تأييدا لهذا الاقتراح ثم بنغازي يليها فزان .

وأخيرا جاء الاقتراح المتعلق (بالاهتمام بوحدة العلاقات العامة) وذلك بنسبة بلغت (24.6 %) على مستوى المناطق الثلاثة ، وجاءت منطقة بنغازي أكثر المناطق اهتماما بهذا الاقتراح ثم منطقة طرابلس يليها منطقة فزان .

ومن خلال هذه النسب والبيانات يمكن أن نستنتج بعض المؤشرات المتمثلة في :-

➤ ضعف مستوى العلاقات العامة من الناحية الوظيفية والإدارية .

➤ العلاقات العامة تعاني من نقص في الإمكانيات المالية .

➤ عدم وجود متخصصين في مجال العلاقات العامة .

➤ عدم الاهتمام بالعلاقات العامة من قبل الإدارة .

➤ عدم استقلالية العلاقات العامة من جميع الجوانب .

المبحث الثاني

- نتائج الدراسة .
- التوصيات .

نتائج الدراسة

- 1- أكدت الدراسة أن أجهزة العلاقات العامة بالمناطق موضع الدراسة بصندوق الضمان الإجتماعي لا تقوم بعملية التخطيط المسبق لإنجاز أعمالها ووظائفها .
- 2- أكدت الدراسة على عدم وجود أنظمة متطورة للاتصال داخل صندوق الضمان الإجتماعي بكل منطقة من مناطق الدراسة ، بالإضافة إلى عدم وجود سجلات خاصة بالوسائل الإتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة .
- 3- بينت الدراسة عدم وجود تناسق وتفاعل وتبادل في تحقيق الأنشطة والأعمال مع المؤسسات الأخرى ذات العلاقة بأنشطة صندوق الضمان الاجتماعي بالمناطق موضع الدراسة
- 4- أثبتت الدراسة عدم الإستعانة بخبراء ومتخصصين في مجال العلاقات العامة من أجل التخطيط لبرامجها وأنشطتها وتنفيذها .
- 5- أثبتت الدراسة ضعف عملية التنظيم في عمل العلاقات العامة داخل صندوق الضمان الإجتماعي بالمناطق موضع الدراسة .
- 6- أثبتت الدراسة كذلك تبعية العلاقات العامة للشؤون الإدارية بكل فروع الصندوق موضع الدراسة .
- 7- من خلال الدراسة تؤكد عدم وجود ميزانية خاصة للعلاقات العامة .
- 8- أوضحت الدراسة عدم شعور مسؤولي صندوق الضمان الاجتماعي بأهمية وفاعلية العلاقات العامة .
- 9- من خلال الدراسة تبين أن دور العلاقات العامة ووظائفها لا تُمارس من خلال أنشطتها التي تقوم بها في الصندوق .
- 10- أوضحت الدراسة ضعف العلاقات العامة من الناحية الإدارية والوظيفية كما أنها تعاني من نقص في الإمكانيات المادية والبشرية .
- 11- من خلال الدراسة تبين أن العاملين في العلاقات العامة غير متخصصين في مجال عملهم
- 12- أوضحت الدراسة أن الأسس العلمية لممارسة العلاقات العامة غير موجودة في صندوق الضمان الاجتماعي كالتخطيط والتنظيم والتقييم .
- 13- أثبتت الدراسة ضعف استخدام وسائل الاتصال داخل صندوق الضمان الاجتماعي وإن استخدمت كان استخدامها من قِبل جهات أخرى .

التوصيات

- 1- إن تحقيق العلاقات العامة لأهدافها مرهون بدرجة كبيرة بوعي وفهم مسؤولي الصندوق بأهمية وفاعلية العلاقات العامة وإيجابية دورها في تحقيق مستهدفات الصندوق .
- 2- تعزيز مكانة الصندوق بين جمهوره الداخلي والخارجي وتوثيق الروابط بينهما وتوحيد قدراتهم وإمكانياتهم خدمة له يتطلب بناء جهاز علاقات عامة مستقل في متطلباته المادية والبشرية .
- 3- ضرورة توفير كل الإمكانيات التي من شأنها إقامة وسائل إتصال فاعلة بجهاز العلاقات العامة بالصندوق .
- 4- لكي تؤدي العلاقات العامة دورها في الصندوق بشكل مرض وإيجابي لابد لها أن تستعين بخبرات متخصصين في مجال العلاقات العامة.
- 5- لتقرير مكانة العلاقات العامة وفهم دورها داخل الصندوق لابد من تفعيل هذا الدور عن طريق أدائها لأعمالها الإجتماعية والترفيهية لجمهور الصندوق .
- 6- يجب وضع جهاز العلاقات العامة في الصورة عند إقامة الخطط والمشاريع ووضع البرامج .
- 7- لابد من تحديد أنشطة وأعمال ووظائف العلاقات العامة بشكل دقيق بما يضمن فصلها عن مهام الأقسام والإدارات الأخرى .

الخاتمة

استخلص الباحث من خلال هذه الدراسة أن العلاقات العامة ترمز إلى أنه في كل تجمع إنساني لا بد وأن تقوم علاقات تعيم أفراده ، لأن مصلحة الإنسان لا تتحقق إلا من خلال الآخرين ، ومدى النجاح في هذه العلاقة يقيم من خلال النجاح في تحقيق مصلحة كل فرد في هذا التجمع ، ولتكون العلاقة ناجحة من الناحية العلمية ، فلا بد من أن يراعى كل طرف مصالح الأطراف الأخرى ؛ لتسع دائرة العطاء ويستقيم حال المجتمع ويتحقق التوازن المطلوب لإنجاح أي علاقة، ونعبر نحن عن ذلك أحياناً عندما تصادفنا مشكلات من أي نوع حتى ولو لم تكن نملك أي معارف أولية ذات صلة في المشكلة سنقول : "ضع نفسك مكان الآخر" وهذه هي فكرة العلاقات العامة والاتصال من أجل تحقيق منفعة متبادلة والمستفيد في النهاية هو الإنسان والمجتمع أو التجمع أيأ كان نوعه أو موقعه أو حجمه أو أهدافه .

من هذا نلمس أن العلاقات العامة (كفكرة) قائمة على تحقيق التفاهم الإنساني والذي يمثل جوهر العلاقات العامة ، الأمر الذي يستلزم التفكير والتخطيط لتحقيق هذا التفاهم الذي هو أقرب إلى الهدف المرحلي منه إلى الوسيلة المباشرة ، وعند الحديث عن عمل العلاقات العامة داخل مؤسسة ما فإن ما نعنيه هو توظيف تفاهم إنساني منظم لتحقيق منفعة ما انطلاقاً من ذات الفكرة بأن عدد الأفراد العاملين في مجال العلاقات العامة والقائمين على التفاهم الإنساني يخدمون مصلحة هذه المؤسسة والمجتمع مما يعود بالنفع عليهم وعلى الجميع وما يختلف من هذه المؤسسة لأخرى

ليس جوهر العلاقات العامة أو طبيعة عملها أو أهدافها العامة وإنما الأهداف الخاصة وحجم الدور الذي تلعبه العلاقات العامة وهذا الاختلاف يحدث لاعتبارات عدة من أبرزها نوع المؤسسة إمكانياتها ... الخدمات التي تقدمها وطبيعة الحال نظرة إدارة المؤسسة لأهمية عمل العلاقات العامة .

كما سبق ذكره نجد أن العلاقات العامة لها أهمية كبيرة في المؤسسات الاجتماعية والتي من بينها صندوق الضمان الاجتماعي الذي توليه بلادنا اهتماماً كبيراً في سبيل الرقي به لأعلى مستوياته حتى يقدم أفضل الخدمات للجميع .
وبإنشاء صندوق الضمان الاجتماعي في ليبيا كان لابد للعلاقات العامة أن تكون إحدى إداراته ولا بد للقائمين على صندوق الضمان الاجتماعي أن يولوها اهتماماً كبيراً لما لها من أهمية في التواصل بينه وبين الجمهور والجهات الخدمية الأخرى .

وأخيراً يتمنى الباحث أن يكون قد غطى ولو بشكل بسيط الجوانب الأساسية لهذه الدراسة .

ورغم بعض الصعوبات التي واجهت الباحث كبعد المسافات بين عينه والبحث وكذلك قلة المراجع .

ونسأل الله العليّ القدير التوفيق

المراجع

مراجع الدراسة

أولاً : المراجع العربية :

أ- رسائل الدكتوراة :-

- 1- تحسين منصور رشيد ، تنظيم وإدارة العلاقات العامة في الجهاز الحكومي الاردني واتجاهات الإدارة العليا نحوها ، دراسة ميدانية ، رسالة دكتوراه ، غير منشورة (جامعة القاهرة : كلية الإعلام ، 1993 م) .
- 2- عبد المجيد عبده سيف المخلافي ، العوامل المؤثرة على الدولة للمشروعات الاقتصادية في اليمن ، رسالة دكتوراه ، غير منشورة ، (جامعة قناة السويس : كلية التجارة ، 1993) .
- 3- فؤاده عبد المنعم البكري ، دور الاتصال في تنمية الوعي الاجتماعي ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، (جامعة القاهرة : كلية الإعلام ، 1996) .
- 4 - هدى سيد لطيف ، التطبيق العلمي لوظيفة العلاقات العامة في قطاع السياحة ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، (جامعة قناة السويس : كلية التجارة ببور سعيد ، 1994 م) .

ب - رسائل الماجستير :-

- 1- إيمان محمد محمد زهرة ، العلاقات العامة في الشركات المتعددة الجنسية العاملة في مصر دراسة مسحية ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، (جامعة القاهرة : كلية الإعلام ، 2002 م) .
- 2- حسن أحمد الحسن ، العلاقات العامة في المؤسسات الصناعية في السودان - دراسة ميدانية لعينة من هذه المؤسسات ، رسالة ماجستير ، غير منشورة (جامعة القاهرة : كلية الإعلام 1979 م) .
- 3- دراسة السيد جاد محمد راجب ، وظيفة العلاقات العامة في نظام الإدارة المحلية في مصر دراسة ميدانية بالتطبيق على دواوين محافظات القناة ، رسالة ماجستير ، غير منشورة (جامعة قناة السويس : كلية التجارة ببور سعيد ، 1991 م) .

- 4- ريم أحمد عادل طه ، تأثير بيئة المنظمة على السلوك الاتصالي لجهاز العلاقات العامة دراسة ميدانية تحليلية ، رسالة ماجستير ، غير منشورة (جامعة القاهرة : كلية الإعلام ، 2003 م) .
- 5- سعود عبد العزيز بركات ، دور العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية : دراسة تطبيقية على المؤسسة العامة للبترول والمعادن بترومين ، رسالة ماجستير غير منشورة ، (جامعة القاهرة : كلية الإعلام ، 1989 م) .
- 6- عبدالله حمدينه المرضي ، وظائف وأهداف العلاقات العامة في المؤسسات الإجتماعية - دراسة ميدانية على مراكز وتأهيل المعوقين بمدينة بنغازي ، (جامعة قاريونس : قسم الإعلام ، رسالة ماجستير غير منشورة 2004) .
- 7- عبدالله عبدالعالي جادالله ، العلاقات العامة في بعض الشركات النفطية الليبية - دراسة ميدانية في الفترة من (1999 - 2003) ، رسالة ماجستير ، قسم الإعلام ، جامعة قاريونس 2004 ف .
- 8- عبد العظيم على ، تقييم الاستثمارات ، دراسة تحليلية لاستثمارات صندوق الضمان الاجتماعي أكاديمية الدراسات العليا والبحوث الاقتصادية ، طرابلس ، رسالة ماجستير ، غير منشورة قسم التمويل والمصارف ، 2000 .
- 9- عيبر فايز زهري ، العلاقات العامة في قطاع الصحة (دراسة ميدانية على إدارة المستشفيات والمراكز الصحية التخصصية) ، قسم الإعلام جامعة قاريونس ، 2003 م .
- 10- محمد سليمان على ، العلاقات العامة في المجال الأمني ، دراسة للعاملين بالإدارة العامة للعلاقات العامة والتعاون باللجنة الشعبية العامة للعدل والأمن العام (طرابلس : رسالة ماجستير قسم الإعلام ، جامعة قاريونس ، 2004 ف) .
- 11- محمد على الضبيح ، تطور نظام الضمان الاجتماعي في ليبيا ، دراسة وصفية ميدانية ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، (جامعة الفاتح : كلية الآداب ، قسم الاجتماع ، 2004) .
- 12- ممدوح بسيوني ببلى ، أهداف ووظائف العلاقات العامة في المؤسسات الصحفية في مصر رسالة ماجستير ، غير منشورة ، (جامعة القاهرة : كلية الإعلام ، 1991 م) .
- 13- مي عبد الواحد الخاجة ، تنظيم وإدارة العلاقات العامة بدولة الإمارات العربية المتحدة رسالة ماجستير غير منشورة ، (جامعة القاهرة : كلية الإعلام ، 1985 م) .

- 14- هدى سيد لطيف ، تقييم وظيفة العلاقات العامة في شركات الطيران في البيئة التنظيمية المصرية ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، (جامعة بنها : كلية التجارة ، 1985 م) .
- 15- هشام فتحي المبروك ، العلاقات العامة في المصارف التجارية الليبية ، دراسة ميدانية على الإدارات العامة للمصارف 1998 - 2000 ، رسالة ماجستير ، قسم الإعلام ، جامعة قاربيونس .

ج - الكتب :-

- 1- إبراهيم أبو عرقوب ، الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي (عمان : مجدلاوى 1993ف) .
- 2- إبراهيم الفقيه حسن، قانون الضمان الاجتماعي رقم (18) لسنة 1980 ف ، مطابع الثورة بنغازي .
- 3- إبراهيم عبد العزيز ، أصول الإدارة العامة دط (الإسكندرية : دار المعارف 1993ف) .
- 4- إبراهيم وهبي فهد ، كنجو عبود كنجو ، العلاقات العامة وإداراتها ، مدخل وظيفي ، ط 1 (عمان : مؤسسة الوراق ، 1999ف) .
- 5- أحمد محمد عبد الله ، العلاقات العامة والرأي العام المفاهيم والتطبيقات الإدارية (القاهرة : المكتبة العربية للعلاقات العامة ، 1991ف) .
- 6- أدوين أمري ، فليب . اولت وارين ك اجي ، الاتصال الجماهيري ، ترجمة إبراهيم سلامة إبراهيم ، (القاهرة : المجلس الأعلى للثقافة ، 2000 ف) .
- 7- السيد أحمد مصطفى عمر ، أعداد المقترحات الأولية لمشروعات البحوث ، جامعة قاربيونس (بنغازي : 1992 ف) .
- 8- السيد عليوة ، تنمية مهارات العلاقات العامة في ظروف المنافسة ، ط 1 (القاهرة : لبتراك للنشر والتوزيع ، 2001 ف) .
- 9- عبد العزيز محمد النجار ، العلاقات العامة مدخل بيني (الإسكندرية : المكتب العربي الحديث 1993ف) .

- 10- اللجنة الشعبية العامة للضمان الاجتماعي ، قانون الضمان الاجتماعي رقم (13) لسنة 1980 وتعديلاته ، ط 1 ، مكتبة الإعلام ، طرابلس ، صندوق الضمان ، سنة 1991 ف .
- 11- اليأس سلوم ، تقنية العلاقات العامة، ط 1 (دمشق : دار الرضا للنشر، 2000 ف).
- 12- بجهام و . ق ، موب . ب ، سيكولوجية المقابلة ، ترجمة قارون عبد القادر ، عزت سيد إسماعيل ، ط 1 (القاهرة : دار النهضة العربية ، 1961 ف) .
- 13- بريان سميث وآخرون ، نحو القرن الواحد والعشرين ، تطور الضمان الاجتماعي ترجمة : مصطفى المهدي ونادية إبراهيم ، طرابلس ، 1998 ف .
- 14- تشريعات الضمان الاجتماعي ، ج 3 ، طرابلس ، منشورات أمانة اللجنة الشعبية العامة للضمان الاجتماعي ، سنة 1983 ف .
- 15- تشريعات الضمان الاجتماعي ، الجزء الرابع ، طرابلس ، منشورات أمانة اللجنة الشعبية العامة للضمان الاجتماعي ، سنة 1983 ف .
- 16- تشريعات الضمان الاجتماعي ، ط 1 (طرابلس ، منشورات إدارة الشؤون الإدارية والعلاقات العامة ، سنة 1978 ف) .
- 17- جبار العبيدي ، محمد عبد الجبار سلام ، العلاقات العامة ، وبرامجها والإعلانات وصناعتها (صنعاء : مركز عبادي للدراسات والنشر ، 1995 ف) .
- 18- جلال عبد المنعم حافظ وآخرون ، أصول التنظيم الإداري (القاهرة : دار الحريري 2001 ف) .
- 19- حسين ناجي عارف ، مبادئ العلاقات العامة ، ط 1 (عمان : دار يافا العلمية ، 2000 ف)
- 20- حمد بهجت كشك ، المنظمات وأسس إدارتها ، مدخل لدراسة المؤسسات الاجتماعية (الإسكندرية : المكتب الجامعي الحديث ، دت) .
- 21- حمود يوسف ، العلاقات العامة في الشركات المحولة إلى قطاع الخصخصة (القاهرة : مكتبة فيروز المعادي ، 2002 ف) .
- 22- خالد الصوفي ، العلاقات العامة ، أساليب وممارسات (ن د) (ط د) ، 2004 ف .

- 23- خيرى على الجزيري ، مقدمة في مبادئ الإدارة ، (القاهرة : مكتبة عين شمس ، 2000 ف) .
- 24- دالين ديوب بولد . ب . فان ، مناهج البحث في التربية وعلم النفس ، ترجمة محمد نبيل نوفل وآخرون ، ط 3 ، القاهرة ، الأنجلو المصرية ، 1985 ف .
- 25- ديفيد فيليبس ، العلاقات العامة عبر الإنترنت ، ترجمة تيب توب لخدمات الترجمة ، ط 1 (القاهرة : دار الفاروق للنشر والتوزيع ، 2003 ف) .
- 26- راسم محمد الجمال وآخرون ، إنتاج المواد الإعلامية في العلاقات العامة (جدة : مكتبة المصباح 1990 ف) .
- 27- راسم محمد الجمال ، خيرات معوض عياد ، إدارة العلاقات العامة المدخل الاستراتيجي (القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، 2005 ف) .
- 28- رياض الصمد ، مؤسسات الدولة الحديثة الإجتماعية والسياسية ، ب ط ((بيروت : المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع 1995)) ، ص 6 .
- 29- زياد رمضان ، العلاقات العامة في منشآت القطاع الخاص ، مفاهيم وواقع ، ط 1 (عمان : دار صفاء 1998 ف) .
- 30- زكى محمود هاشم ، العلاقات العامة المفاهيم والأسس العلمية ، ط 3 (الكويت ، شركة ذات السلاسل ، 1996 ف) .
- 31- زياد محمد الشرمان ، عبد الغفور عبد السلام ، مبادئ العلاقات العامة ، ط 1 (عمان : دار صفاء ، 2001 ف) .
- 32- سامي عليان الشبول ، العلاقات العامة في التربية ، ط 1 (عمان : المركز القومي للنشر ، 2000 ف) .
- 33- سامية محمد فهمي ، الإدارة في المؤسسات الاجتماعية ، ط 3 ، المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية ، 1986 ف .
- 34- سعيد ياسين عامر ، الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكي لها ، ط 2 (القاهرة : مركز زايد للاستثمارات ، 2000 ف) .

- 35- سمير محمد حسين ، الإعلام والاتصال بالجمهور والرأي العام ، ط 1 ، القاهرة ، عالم الكتب .
- 36 - _____ ، دراسات في مناهج البحث العلمي ، بحوث الإعلام ، ط 3 (القاهرة : عالم الكتب ، 1999 ف) .
- 37- _____ ، العلاقات العامة ، ط 2 (القاهرة:عالم الكتب ، 1995 ف) .
- 38- _____ ، دراسات في العلاقات العامة ، ط 1، (القاهرة :عالم الكتب، 1982 ف)
- 39- _____ ، إدارة العلاقات العامة في مصر ، دراسة ميدانية ، (القاهرة : دار الشعب ، 1975 ف) .
- 40- _____ وآخرون ، إدارة العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية (الرياض : معهد الإدارة العامة) 1999 ف .
- 41- صالح خليل أبو أصبع ، العلاقات العامة والاتصال الإنساني ، ط 1 (عمان : دار الشروق 1998 ف) .
- 42- _____ ، المدخل إلى الاتصال الجماهيري (عمان : دار أرام للدراسات والنشر والتوزيع 1998 ف) .
- 43- صفوت محمد العالم ، فنون العلاقات العامة ، ط 1 (القاهرة : دار الهانى للطباعة والنشر 2002 ف) .
- 44- طاهر مرسي عطية ، وعلم العلاقات العامة ، دط (القاهرة: دار النهضة العربية 1997 ف)
- 45- طه عبد العاطى نجم ، الاتصال الجماهيري (الإسكندرية : دار المعرفة الجامعية ، 1998) .
- 46- عادل العلى ، التأمينات الإجتماعية ، دراسة في جوانبها المالية والإقتصادية وتطبيقاتها في العراق ، ط 1 ((العراق : دار مؤسسة الكتب للطبع والنشر ، جامعة الموصل 1981)) ، ص 17
- 47- عبد الباسط محمد حسن ، أصول البحث الاجتماعي ، ط 3 ، القاهرة ، دار النهضة العربية 1982 ف .
- 48- عبد السلام أبو قحف ، محاضرات في العلاقات العامة (بيروت : الدار الجامعية ، 1994 ف)

- 49- عبد المعطي محمد عساف ، محمد فالح صالح ،أسس العلاقات العامة (عمان : دار الحامد للنشر والتوزيع ، 2004 ف) .
- 50- عبد الله راشد السندي ، مقدمة في شؤون الخدمة المدنية بالمملكة العربية السعودية (الرياض : معهد الإدارة العامة ، 1983 ف) .
- 51- عصام الدين فرج ، إدارة العلاقات العامة (القاهرة : د.ن ، 2003 ف) .
- 52- على الحوات ، الضمان الإجتماعي ودورة الإقتصادي والإجتماعي ، ط 1 ((مصراته : الدار الجماهيرية للنشر والتوزيع والإعلان 1990)) ، ص 61 .
- 53- على سعيد احمد الطارق ، سيكولوجية الإدارة والاتصال ، ط 1 (صنعاء : مركز عبادي للدراسات والنشر ، 1999 ف) .
- 54- على عجوة ، كريمان زيد ، إدارة العلاقات العامة بين الإدارة الاستراتيجية والأزمات ط 1 (القاهرة : عالم الكتب ، 2005 ف) .
- 55- _____ ، الأسس العلمية للعلاقات العامة ، ط 4 (القاهرة : عالم الكتب ، 2001 ف) .
- 56- _____ ، العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق (القاهرة : عالم الكتب ، 2001 ف) .
- 57- على محمد منصور ، مبادئ الإدارة أسس ومفاهيم ط 1 (القاهرة : مجموعة النيل العربية 1999 ف) .
- 58- عمر محمد التومي الشيباني ، مناهج البحث الإجتماعي ، ط 1 (طرابلس : الشركة العامة للنشر والتوزيع والإعلان ، 1971 ف) .
- 59- _____ ، دراسات في الإدارة التعليمية والتخطيط التربوي ، ط 1
- 60- غريب عبد السميع ، الاتصال والعلاقات في المجتمع المعاصر (الإسكندرية : مؤسسة شباب الجامعة ، 2003) .
- 61- غريب عبد السميع غريب ، الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر ، دار شباب الجامعة ، الإسكندرية ، 2002 ف .
- 62- فوزي غرابية وآخرون ، أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية بالإنسانية ، بدون طبعة عمان ، الجامعة الأردنية ، 1987 ف .

- 63- فؤاده عبدالعظيم البكري ، العلاقات العامة بين التخطيط والاتصال ، ط 1 (القاهرة : دار نهضة الشرق ، 2001 ف) .
- 64- _____ ، العلاقات العامة في المنشآت السياحية ط 1 (القاهرة : عالم الكتب 2004 ف) .
- 65- فيلب هنسلو ، العلاقات العامة ، ترجمة تيب توب لخدمات الترجمة ، ط 1 (القاهرة : دار الفاروق ، 2003 ف) .
- 66- كامل بربر ، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي ، ط 1 (بيروت : المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع ، 1997 ف) .
- 67- _____ ، الإدارة عملية ونظام ، ط 1 (بيروت : المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع ، 1996 ف) .
- 68- لبنان هاتف الشامي ، العلاقات العامة المبادئ والأسس العلمية ، ط 1 (عمان : دار اليازودي العلمية ، 2001 ف) .
- 69- _____ ، عبد الناصر جرادات ، العلاقات العامة ، المبادئ والأسس العلمية ط ، (عمان : دار يافا الدولية ، 2000 ف) .
- 70- ليسون فيكر ، دليل العلاقات العامة ، ترجمة عبد الحكيم أحمد الخزامي ، ط 1 (القاهرة : دار الفجر للنشر والتوزيع ، 2004) .
- 71- محفوظ احمد جودة ، العلاقات العامة ، مفاهيم وممارسات ، ط 3 (عمان : دار زهران 1999 ف) .
- 72- محمد الصاوي محمد مبارك ، البحث العلمي أسسه كتاباته ، بدون طبعة ، (القاهرة : المكتبة الأكاديمية ، 1992 ف) .
- 73- محمد الغريب عبد الكريم ، البحث العلمي ، التصميم والمنهج والإجراءات ، ط 2 الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث ، 1982 ف .
- 74- محمد بهجت كشك ، العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية (الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث ، 1998 ف) .

- 75- محمد جودت ناصر ، الدعاية والإعلان والعلاقات العامة ، ط 1 (عمان : دار مجدلاوى 1997 ف) .
- 76- محمد جوهر ، أمجد القاضي ، العلاقات العامة في الشركات والمؤسسات العامة في (الأردن : مجلة أبحاث اليرموك ، المجلد 11 ، العدد 4 ، 1995 ف) . (طرابلس : الهيئة القومية للبحث العلمي ، 1992 ف) .
- 77- محمد حربي حسين ، وآخرون ، العلاقات العامة المفاهيم والتطبيقات ، د ط (الموصل : دار الحكمة ، 1991 ف) .
- 78- محمد زياد حمدان ، البحث العلمي كنظام ، سلسلة التربية الحديثة ، 28 دار التربية الحديثة عمان ، 1986 ف .
- 79- محمد عبدالفتاح ، العلاقات العامة في المؤسسات الاجتماعية أسس ومبادئ (الإسكندرية : المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع ، 1994 ف) .
- 80- محمد على محمد ، علم الاجتماع والمنهج العلمي ، ط 1 ، دار المعرفة الجامعية ، 1980 ف
- 81- محمد فريد الصحن ، العلاقات العامة المبادئ والتطبيق (الإسكندرية : الدار الجامعية 2003 ف) .
- 82- _____ ، العلاقات العامة ، المبادئ والتطبيق (مصر : جامعة الإسكندرية 1993 ف) .
- 83- محمد كمال التابعي ، محاضرات في إدارة المؤسسات الاجتماعية ((القاهرة : المكتبة العلمية)) ب ب ت ، ص 217 .
- 84- محمد كامل مصطفى الكردي ، العلاقات العامة ، علم الإعلام وفن الاتصالات (القاهرة : مكتبة عين شمس ، 1997 ف) .
- 85- محمد محفوظ الزهري ، العلاقات العامة المشكلات والحلول ، د ط 1 (القاهرة : دار نهضة الشرق بدون تاريخ) .
- 86- محمد مصطفى احمد ، الخدمة الاجتماعية في مجال العلاقات العامة ، د ط 1 (الإسكندرية : دار المعرفة الجامعية) .

- 87- محمد ناجى الجوهرى ، وسائل الاتصال في العلاقات العامة ، ط 1 (عمان : مكتبة الرائد 2000 ف) .
- 88- محمد نجيب الصرايره ، العلاقات العامة الأسس والمبادئ (اريد : مكتبة الرائد العلمية 2001 ف) .
- 89- محمد هاشم السلعوس ، الصورة الذهنية للعلاقات العامة في الأردن ، دراسة ميدانية دراسة غير منشورة ، (جامعة اليرموك : قسم الصحافة والإعلام ، 1999 ف) .
- 90- محمود يوسف ، المدخل في العلاقات العامة (القاهرة : دين . 2003 ف) .
- 91- _____ ، محاضرات في فن العلاقات العامة ، (القاهرة : دين ، 2003 ف) .
- 92- مروان عبد الحميد إبراهيم ، الأسس العلمية والطرق الإحصائية للاختبارات والقياس في التربية والرياضة بدون ط (عمان : دار الفكر للطباعة والنشر 1999 ف) .
- 93- مصباح مفتاح بوغزارة - عبدالسلام بشير الدويبي ، الضمان الإجتماعي الأبعاد والمضامين الإجتماعية والقانونية ط 1 ((طرابلس : منشورات الجامعة المفتوحة 1994)) ، ص 83 .
- 94- منال طلعت محمود ، العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق (الإسكندرية : المكتب الجامعي الحديث ، 2002 ف) .
- 95- مهدي زويلف ، أحمد القطامين ، العلاقات العامة النظرية والأساليب (عمان : دار حنين 1994 ف) .
- 96- هدى لطيف ، العلاقات العامة ، (القاهرة : الشركة العربية للنشر ، 1997 ف) .
- 97- هناء حافظ بدوى ، العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية ، د ط (الإسكندرية المكتب الجامعي الحديث 2001 ف) .
- 98- يحيى محمد عبد المجيد ، العلاقات العامة بين النظريات الحديثة والمنهج الإسلامي (القاهرة : مكتبة القرآن للطبع والنشر والتوزيع د . ت) .

٤ - الدوريات :-

- 1- سامي طابع ، استخدام شبكات المعلومات " الانترنت " في الحملات الإعلامية ، المجلة المصرية لبحوث الإعلام (جامعة القاهرة : كلية الإعلام ، العدد الثاني إبريل - يونيو 1997 ف)
- 2- عبد الرحمن عبدالله العتيبي وآخرون ، تقويم أداء العلاقات العامة ، دراسة لحالة شركة سمارك (1989 م) في المملكة العربية السعودية ، مجلة جامعة الملك سعود ، (الرياض جامعة الملك سعود ، المجلد الثالث عشر ، العلوم الإدارية " 2 " ، 2001) .
- 3- محمد أمين عودة ، معوقات الاتصال الإداري في المنظمات : دراسة تطبيقية على جامعة الكويت ، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية (الكويت : جامعة الكويت ، العدد الرابع والثمانون ، السنة الثانية والعشرون شتاء 1997 ف) .
- 4- مفتاح محمد دياب ، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الفرد والمجتمع ، المجلة العربية للمعلومات (تونس : المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، المجلد التاسع عشر ، العدد الأول ، 1998 ف) .
- 5- مي عبد الواحد الخاجة ، طبيعة العلاقات العامة بين ممارس العلاقات العامة بجامعة الكويت الإعلاميين دراسة تحليلية للمهام والصعوبات ، المؤتمر الثالث للعلاقات العامة والإعلام الجامعي واقع الممارسة وأفاق التطوير 19 - 21 مارس (الكويت : جامعة الكويت 2001 ف)
- 6- مي عبد الواحد الخاجة ، تقويم فاعلية أداء العاملين في مجال العلاقات العامة ، دراسة حاله بلدية دبي ، المجلة المصرية لبحوث الإعلام ، (جامعة القاهرة : كلية الإعلام ، العدد الرابع ديسمبر 1998 ف) .
- 7- ياسر العدوان ، مستوى إنجاز وفاعلية وحدات العلاقات العامة في أجهزة الإدارة العامة في الأردن ، مجلة دراسات ، (عمان : عمادة البحث العلمي ، العدد 1 ، 1996 ف) .

المراجع الأجنبية

أ- الكتب :-

- 1- Dennisl . wilcoxelenT.Cameron, Phillip H.Auit, warren K.Agee, Public Relations :Straegies and Tactics 7thed (New yorK :Pearson Education, Inc, 2003) .
- 2- Joseph straub Haar , Robert larose, media Nom: communications media In The Information Age, 3rded (usA :Thomson learning , Inc , 2002) .
- 3- Walcamble,Michael camble,communication works, seveded (usA: MC Graw Hill Companies, Inc,2002) .
- 4- Robert B.Burns, Introduction to Reserch methods, 4thed (London:SAGEpublications I+d, 2000) .
- 5- Scott M.cutlip, Allen H. center and Glen M.Broom , Effective public Relations, 8thed (New Jersey : prentice Hall International,Inc,2000)
- 6- Robert.l.Heath ,Hand Book of public Relations, (London : sage publications, Ins , 1999) .
- 7- Frank Jefkins, Public relations Tec hniques, (London : Heinemann professional publishing1998) .
- 8- Sandra Hybels, Richadl. Weaver, Communicating Effectively, 5thed (Boston : mc crowHill companies, Inc. 1998) .
- 9- Otis BasKin,Graig Aronoff, Dan Lattimore, public Relations The Profession Aad The Practice, 4thed (u.s.A : Times mirror Higher Education Group, Inc., 1997) .

10-Norman stone,The management and practice of publicrelations,
(London:Macmillan press LTD , 1995 .

11- Sam Black , The Practice of Public Relations, 4thed (Oxford : Butter
worth – Heinemann ltd , 1995) .

12- Dennisl . Wilox, lawrencew. Nolte, public RelationswritingAnd Media
Techniques,(New, York :Horpercollins publishers, Inc,1990) .

13- Philip J.Kitchen, Public Rela tions: Principles and practice, first ed
(London: International Thomson Buisness Press, 1977) .

ب - المجلات :-

1- Kelly C .Howell , A comparative Study of Australian and American
Public Relations , Public Relations Quarterl (Vol. 47 . N04 , winter 2002)

2- Carolem. Howard, Technology And Tabloids :How the New media is
changing our Jobs, public Relations Quarterly, (vol .45. 1. spring 2000) .

3- Dean KrucKeberg,Futlre Re Canciliation of Multicultural Perspectives in
Public Relations Ethics, Public Relations Quarterly, (VOL 43,NO, 1, 1998)

4- Huang – Yi- Hui , Public Relations Strategies ,Relational outcomes,and
conflict Management strategies (Taiwan , China) . (PHD , University of M
aryland , 1997) volume 58 – 11 A at Dissertation Abstracts International .

5- - Chow – Hou Wee , Soo . Jiuan Tan and Kim - Ling Chew ,
Organizational Response to Public Relations :An Empirical study of Firms
in Singapore , Public Relations Review , (Vol . 22 , No . 3 , fall 1996) .

- 6- Samuel coad Dyer, public relations strategies for small Business Growth public Relations Quartely, (vol 41, NO 3 Fall,1996) .
- 7- Benaon – Garcia , Rogers, Public Relations 2000 : Trends Shaping practice and leader ship . (EDD , University of Pepperdine , 1994) volume 56 -01 A of Disseration Abstacts international .
- 8- Davidl. Martinson , Are Public Relations practitioners Personally Responsible for client Behavior Or Actions ? Public Relations Quarterly , (vol . 39 . no. 4 . 1994) .
- 9- Thomsen – Steven – Riley , linformation Entrepreneurship and Practitioner “Power” : A Qualitative Study at Commercial Online Database Use in Corporate Public Relations . (PHD , University of Georgia , 1994) volume 55 – 09 A of Dissertation Abstracts Internationall .
- 10- Alanazi – Ali – Dabkal , Public Relations Role Models in the Kingdom of Saudi Arabia . (PHD , University of Ohio , 1993) Volume 54 – 11 A of Dissertation Abstracts International.
- 11- Franki – Cathy- Rogers , Public Relations in The White House : News Management by president Kennedy , Johnson and Nixon (Kennedy Administration , Johnson Administration Nixon Administration) .(PHD, University of Ohio , 1993) volume 54 – 05 A of Dissertation of Abstracts international .
- 12- Sallot- Lynne – Marie, The Effects of Motive Communication style , and licensing on the Reputation of Public Relations : An Impression Management perspective . (PHD , University of Florida , 1993) volume 55 – 07 A of Dissertation of Abstracts international .

- 13- Brad E. Hainsworth and Laurie J. Wilson, strategic program planning, public Relations Review, (vol 18 .NO 1. spring 1992) .
- 14- Evanina – Gregory , Pittsugh Public Relations survey : Preferred Backgrounds for Employees – Pennsylvania .(MA, point park college , 1991) volume 30 -03 A of Dissertation Abstracts international .
- 15- Al – Hazmi – Mubarak – Wasel , The Development Of , Public Relations in Saudi Arabia : a survey (Phd , university of Wayne State , U . S . A , 1990) Volume 52 – 02 A of Dissertation Abstract International .
- 16 - Michael Ryan and David Martinson , Social Science Research , Professionalism and Public Relations Practitioners , Journalism Quarterly (Vol . 67 . No 2 . Summer 1990) .
- 17- Harry Prestanski , Human Information Processing In The Development And Implementation Of Public Relations Programs , Public Relations Quarterly , (Vol. 26 . No. 2 . Summer 1981) .

الملاحق

الجمهورية العربية الليبية الشعبية الاشتراكية العظمى

جامعة التحدي

كلية الآداب

قسم الإعلام

الدراسات العليا

بعد التحية ،،،،،،،

إن هذا الاستبيان هو أداة لجمع المعلومات والبيانات المتعلقة ببحث عنوانه

(الأسس العلمية في تخطيط إدارة العلاقات العامة بالمؤسسات الاجتماعية) .

(دراسة ميدانية على صندوق الضمان الاجتماعي في ليبيا (صندوق الضمان الاجتماعي طرابلس وبنغازي وسبها)

ويهدف البحث إلى دراسة المبادئ والأسس التي يعتمد عليها في تخطيط وإدارة العلاقات العامة والجانب الإدارية والتنظيمية لوظائف العلاقات العامة وأساليب ممارستها المشكلات التي تواجه العلاقات العامة وذلك من خلال استبيان الإدارة العليا لصندوق الضمان الاجتماعي في المدن السابق ذكرها بالإضافة إلى رؤساء الإدارات والأقسام والوحدات .

ونشكركم سلفاً على كريم استجابتكم وتعاونكم في جمع البيانات المطلوبة .

ونؤكد لسيادتكم حرصنا على سرية هذه المعلومات وإنها سوف تستخدم في أغراض البحث العلمي فقط .

ولكم كم والفكر والتقدير ولينا

الباحث: عبد الخالق عبد الرحمن

طالب ماجستير

إخراجه الدكتور / الألفي إدريس الرفاعي

أستاذ مشارك

أمين قسم الإعلام جامعة قاريونس

س1: ما وظيفتك ؟ (ما الوظيفة التي تشغلها في صندوق الضمان الاجتماعي)؟

- مدير إدارة

- رئيس قسم

- رئيس حدة

- موظف علاقات عامة

- موظف عام

- أخرى تذكر

س2: كم عدد سنوات عملك في صندوق الضمان الاجتماعي ؟

- من سنة إلى اقل من 4 سنوات

- من 4 سنوات إلى اقل من 8 سنوات

- من 8 سنوات إلى اقل من 12 سنة

- من 12 سنة إلى اقل من 16 سنة

- من 16 سنة إلى اقل من 20 سنة

- من 20 سنة فما فوق

س3 : هل توجد لديكم جهة مختصة لممارسة أنشطة العلاقات العامة؟

- نعم

- لا

س4 : في حالة عدم وجود جهة مختصة لممارسة العلاقات العامة فإنها تمارس من خلال :

- مجلس الإدارة العامة
 - مدير إدارة
 - رئيس قسم
 - موظف عام
 - تابع لقسم
 - لا تمارس
 - - أخرى تذكر
-

س5 ما التسمية الوظيفية للعلاقات العامة في صندوق لضمان الاجتماعي ؟

- العلاقات العامة
 - الشؤون العامة
 - شؤون الخدمات
 - العلاقات العامة والخدمات
 - العلاقات العامة والاستقبال
 - - أخرى تذكر
-

س6: ما المستوى الإداري للعلاقات العامة في صندوق الضمان الاجتماعي ؟

- إدارة
- قسم
- وحدة
- - أخرى تذكر

س7: ما الأهداف التي تسعى العلاقات العامة إلى تحقيقها في صندوق الضمان الاجتماعي؟

- خلق صورة ذهنية ايجابية حول صندوق الضمان الاجتماعي.
- حل المشكلات والصعاب التي تواجه العاملين بالصندوق.
- تقديم المعلومات والبيانات التي تحتاج إليها الإدارة العامة.
- تحقيق الرضا والإشباع الوظيفي لدى العاملين.
- محددة المهام .
- التنسيق بين الإدارة الفروع.

س8: ما الوظائف التي تحدد أهداف العلاقات العامة في صندوق الضمان الاجتماعي؟

- توجيهات الإدارة العامة .
- أهداف الصندوق (صندوق الضمان الاجتماعي).
- نتائج البحوث والدراسات .
- خبرة المسؤولين عن العلاقات العامة.
- الجوانب المالية.
- توجيهات المجتمع .
- أخرى تذكر.....

س9: ما المعايير التي تحدد أهداف العلاقات العامة في صندوق الضمان الاجتماعي؟

- توجيهات الإدارة العامة .
- أهداف الصندوق (صندوق الضمان الاجتماعي).
- نتائج البحث الدراسات.
- خبرة المسؤولين عن العلاقات العامة.
- الجوانب المالية.
- توجيهات المجتمع.

- اخرى تذكر

س10: ما الأعمال والأنشطة التي تمارسها العلاقات العامة في صندوق الضمان الاجتماعي
درجة ممارستها؟

الأعمال والأنشطة	درجة الممارسة	تاريخ دائماً	تاريخ أحياناً	تاريخ أبداً
تنظيم الزيارات و استقبال الوفود تكوين صرة ذهنية ايجابية عن الصندوق				
تخطيط الحملات الضمانية				
إصدار كتيبات ونشرات للجمهور الداخلي والخارجي				
عقد الندوات والمؤتمرات العلمية وإقامة المعارض الحفلات والرحلات.				
القيام بالإعمال الاجتماعية و التخطيط لإجراء البحث وتفيذها.				

س11: ما درجة الأهمية التي تليها الإدارة العامة لإعمال وأنشطة العلاقات العامة الآتية:

الأعمال والأنشطة	درجة الأهمية	مهما بدأ	مهمة	مهمة إلى حد ما	غير مهمة	غير مهمة على الإطلاق
تنظيم الزيارات و استقبال الوفود وتكوين صورة ذهنية ايجابية عن الصندوق						
الرد على استفسارات العاملين وحل الشكاوى والتخطيط للحملات الضمانية						
إصدار كتيبات ونشرات للجمهور الداخلي والخارجي						
عقد الندوات والمؤتمرات العلمية وإقامة المعارض والحفلات والرحلات						
القيام بالإعمال الاجتماعية والتخطيط لإجراء البحوث وتفيذها						

س12: هل تشترطون مواصفات معينة لعاملتي العلاقات العامة في صندوق الضمان الاجتماعي؟

- نعم

- لا

س13: إذا كانت إجابتك بنعم فما هي هذه المواصفات ؟

- التخصص العلمي
- المظهر الجيد
- إجادة مهارات الكتابة
- إجادة مهارات الاتصال
- علاقات شخصية
- القدرة على حسن التعامل
- إجادة اللغات
- أخرى تذكر

س14: هل تقوم العلاقات العامة بإجراء بحث لقياس وجهات نظر الجمهور الداخلي الخارجي تجاه صندوق الضمان الاجتماعي ؟

- دائماً
- أحياناً
- نادراً
- لا

س15: إذا كانت إجابتك بلا ما أسباب عدم قيام العلاقات العامة بالبحث الدراسات؟

- عدم وجود ميزانية لتغطية التكاليف المتعلقة بالبحث والدراسات.
- عدم وجود متخصصين لإجراء البحوث والدراسات.
- عدم الاقتناع بأهمية البحوث والدراسات في مجال العلاقات العامة .
- عدم الاعتماد على نتائج البحوث والدراسات في التعامل مع الجمهور.

س16: ما الأسباب التي تجعلكم لا تضعن خططا لتحقيق أهداف العلاقات العامة؟

- العمل روتيني لا يحتاج إلى خطة.
- الأعمال التي تقوم بها العلاقات العامة لا تحتاج مخطط.
- التخطيط للعلاقات العامة يتم فق التخطيط العام .
- لعدم وجود إدارة مختصة للعلاقات العامة .
- أخرى تذكر

س17: ما درجة استخدام العلاقات العامة لكل وسيلة من سائل الاتصال الآتية في صندوق الضمان الاجتماعي:-

الوسائل	درجة الاستخدام	تستخدم دائما	تستخدم أحيانا	تستخدم نادرا	لا تستخدم
النشرات الكتيبات والتقارير والسندوات والمؤتمرات والمحاضرات الملتقيات					
الاجتماعات والمحاضرات لمناقشة مشاكل العمل والعاملين					
المصققات وإقامة المعارض والحفلات والزيارات الميدانية					
الهاتف الانترنت والمقابلات الشخصية والمجلات الحائطية					
الراديو و التلفزيون والصحف والمجلات					

س18: هل تقومون بتقويم أعمال وأنشطة العلاقات العامة؟

- نعم
- لا

س19: إذا كانت إجابتك بلا فما هي أسباب عدم القيام بعملية التقويم؟

- أهداف عمل العلاقات العامة محدودة
 - أهداف العمل معروفة ولا تحتاج إلى عملية التقويم
 - عم وجود كوادر متخصصة في عملية التقويم
 - العلاقات العامة تحصل على النتائج مباشرة ولا تحتاج إلى تقويم الأعمال
 - عدم وجود خطط لأعمال وأنشطة العلاقات العامة
 - عدم وجود إمكانيات مالية كافية
 - أخرى تذكر
-

س20: هل توجد ميزانية مخصصة للعلاقات العامة؟

- نعم
 - لا
-

س21: إذا كانت إجابتك بنعم فهل هذه الميزانية تعد :-

- كافية
 - كافية إلى حد ما
 - غير كافية
-

س22: ما المعايير التي تؤخذ في الاعتبار عند وضع ميزانية العلاقات العامة ؟

- أعمال أنشطة العلاقات العامة
- الاعتبارات القانونية والمالية
- الخطط والدراسات والبحوث المراد تنفيذها
- الوضع الإداري للعلاقات العامة
- لا توجد ميزانية للعلاقات العامة

س23: من وجهة نظرك كمسؤول المقترحات التي تساعد على تطوير عمل العلاقات العامة بصندوق الضمان الاجتماعي ؟

- توفير كوادر متخصصة في مجال العلاقات العامة
- إقامة الندوات والمؤتمرات
- إقامة دورات تدريبية لموظفي العلاقات العامة
- إيضاح معنى العلاقات العامة للموظفين الجمهور
- توفير ميزانية خاصة للعلاقات العامة
- الاهتمام بوحدة العلاقات العامة
- تفعيل دور العلاقات العامة بالصندوق

البيانات الشخصية

العمر

- من 25 إلى أقل من 35

- من 36 إلى أقل من 45

- من 46 فأكثر

الجنس

- ذكر

- أنثى

الدخل الشهري بالدينار الليبي

- من 150 دينار إلى أقل من 250 دينار

- من 250 دينار إلى أقل من 350 دينار

- من 350 دينار إلى أقل من 450 دينار

- من 450 دينار فأكثر

المستوى الدراسي

- ابتدائي

- إعدادي

- تعليم متوسط (معاهد متوسطة)

- معاهد عليا

- جامعي

- فما فوق



الجمهورية العربية الليبية الشعبية الاشتراكية الصخرية

اللجنة الشعبية العامة

المكتب الوطني للبحوث والتوثيق

طرابلس / ليبيا - 11111

الأخ / مدير الإدارة العامة للدراسات العليا والتدريب - جامعة التحدي - طرابلس

تدوية طيبة ...

بالإشارة ... إلى مراسلتكم رقم الإشاري (أ.ع.د.ع.ت. 221) بتاريخ 2004/5/20 ف بشأن تسجيل عنوان البحث (الاسس العلمية في تخطيط وإدارة العلاقات العامة بالمؤسسات الاجتماعية دراسة ميدانية على صندوق الضمان الاجتماعي في ليبيا) للطالب/عبد الخالق عبد الرحمن عبد الخالق. وذلك للحصول على الإجازة العليا (الماجستير). وفي نفس الوقت انني نفيديكم بأنه تم تسجيل البحث بالمكتب الوطني للبحوث والتطوير (الهيئة القومية للبحوث العلمي سابقاً) على النحو المبين أدناه. نأمل منكم ضرورة إحاطة نسخة من البحث للمكتب حال تخرج المطايع وذلك وفقاً لما نص عليه القرار الصادر في الخصاص:

رقم التسجيل	عنوان الدراسة	الغرض/الدرجة	الاسم	رقم
8651	الاسس العلمية في تخطيط وإدارة العلاقات العامة بالمؤسسات الاجتماعية دراسة ميدانية على صندوق الضمان الاجتماعي في ليبيا	الأعلام /الماجستير	عبد الخالق عبد الرحمن عبد الخالق	1-

عماً بأن عنوان البحث لا يتشابه مع أي اطروحات ماجستير أو دكتوراه مسجلة بالمكتب

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته ...

م. معتر محمد كارة

رئيس المكتبة الوطنية للعلوم والتقنية



تحية من اللجنة الشعبية العامة
للمكتب الوطني للبحوث والتوثيق

27/5

مودة في مكتب الدراسات العليا
طرابلس - ليبيا

ت.م 15 د.لوق وشراييلس - فخر بن عتيق

هاتف: 43 - 022 63 440

البريد الإلكتروني: e-mail: narsi@narsilbya.net

فاكس: 03 4333

ص.ب 30045



تاريخ: / / 2005
توافقاً لـ 2005.3.17

رقم الإشاري: 427/12-3

الأخ / مدير الإدارة العامة للدراسات العليا والتدريب

بجامعة التحدي

بعد التحية ،،،،

بالإشارة ... إلى رسالتكم ذات الرقم الإشاري {أ-ع-د-ع-ن / 210} لسنة 1373 و.ر المؤرخة بتاريخ 2005.3.17 ف بشأن مساعدة الأخ / **عبد الخالق عبد الرحمن** أحد طلبة الدراسات العليا بكلية الآداب والتربية قسم (الأعلام) ..

بفيدكم ... بحضور المعنى لإدارة فرع صندوق الضمان الاجتماعي طرابلس وتوزيع الاستبيان الخاصة بمرحلة كتابة رسالة (الماجستير) ..

مذا نلعلم

والسلام عليكم



محمد المختار الشنيتوي

مدير فرع صندوق الضمان الاجتماعي بـ طرابلس

مركز التدريب والتطوير
العلمي
بجامعة ليبيا
طرابلس



صندوق الضمان الاجتماعي

تعاونوا



التاريخ: 1 / 1 / 1987
الموافق: 13 / 3 / 1408 هـ
الرقم الإداري: 622 / 63 / 77 / 1987

الأخ / مدير الإدارة العامة للدراسات العليا والتدريب بجامعة التحدي .

بعد التحية ،،،

بالإشارة إلى رسالتكم رقم أ . ع . د . ع . ت / 210 بتاريخ 2005/3/17 ف
بشأن مساعدة الأخ / عبد الخالق عبد الرحمن ، أحد طلبة الدراسات العليا بكلية الآداب والتربية
قسم (الأعلام) .

نفيدكم بحضور المعنى لإدارة فرع الصندوق فزان وتوزيع الاستبيان الخاص بمرحلة
كتابة رسالة (الماستر) ، وإعادته إليه بعد ما تم تعبئته من الأخوة رؤساء الأقسام والوحدات .

هذا للعلم .:

والسلام عليكم ،،،

احمد العجيلي علي

مدير صندوق الضمان الاجتماعي

فرع فزان المكلف



1- أخرج الرئيس قسم الشؤون الإدارية والخدمات،
الرئيسة العامة للدراسات
الرئيسة العامة للشؤون الإدارية
الرئيسة العامة للشؤون
مصر .. ق.ع.ع.



الجمهورية العربية الليبية الشعبية الاشتراكية العظمى
صندوق الضمان الاجتماعي
فرع سهل بنغازي



الرقم الإشاري: 999/5

التاريخ: 1 / 1 / 13
الموافق: 6 / 4 / 2005 ف

الأخ / مدير الإدارة العامة للدراسات العليا والتدريب

بعد التحية

بالإشارة إلى رسالتنا رقم (5-872) والمؤرخه في 17 / 03 / 2005 ف بشأن مساعدة الأخ / عبدالخالق عبدالرحمن عبدالخالق أحد طلبة الدراسات العليا بكلية الآداب والتربية قسم (اعلام) بتوزيع الأستبيان الخاص ببحثه .
عليه نفيدكم بحضور المعني لفرع الصندوق - بنغازي و قام بتوزيع الأستمارات الخاصة برسالة الماجستير وتم تسليمها له بعد الأنتهاء من تعبئتها من قبل رؤساء الأقسام والوحدات بالفرع .

هذا العلم

والسلام عليكم

(مصطفى الرفاعي)

مدير فرع صندوق الضمان الاجتماعي

سهل بنغازي

منه للإخوة :-

- مدير مكتب شؤون اللجنة الشعبية بالصندوق - بنغازي .
- رئيس قسم الشؤون الإدارية
- الممثل الشعبي

تاريخ: 13 / 1 / 13
موقع: * * *
د/ي بورشو

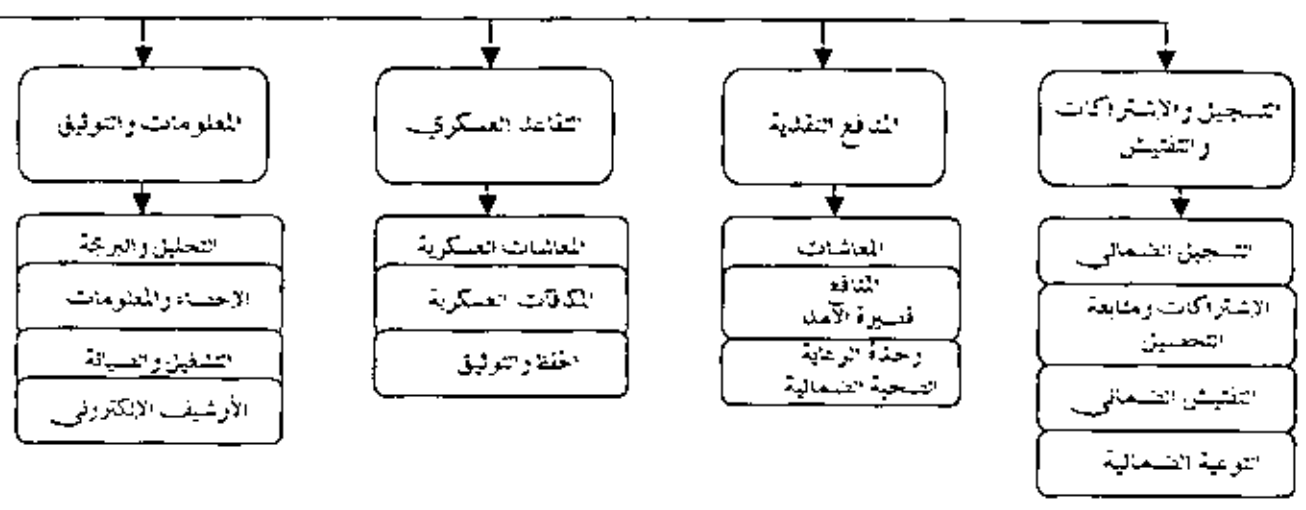
توزيع الهيكل التنظيمي الإداري

اللجنة المعنية بصنفا

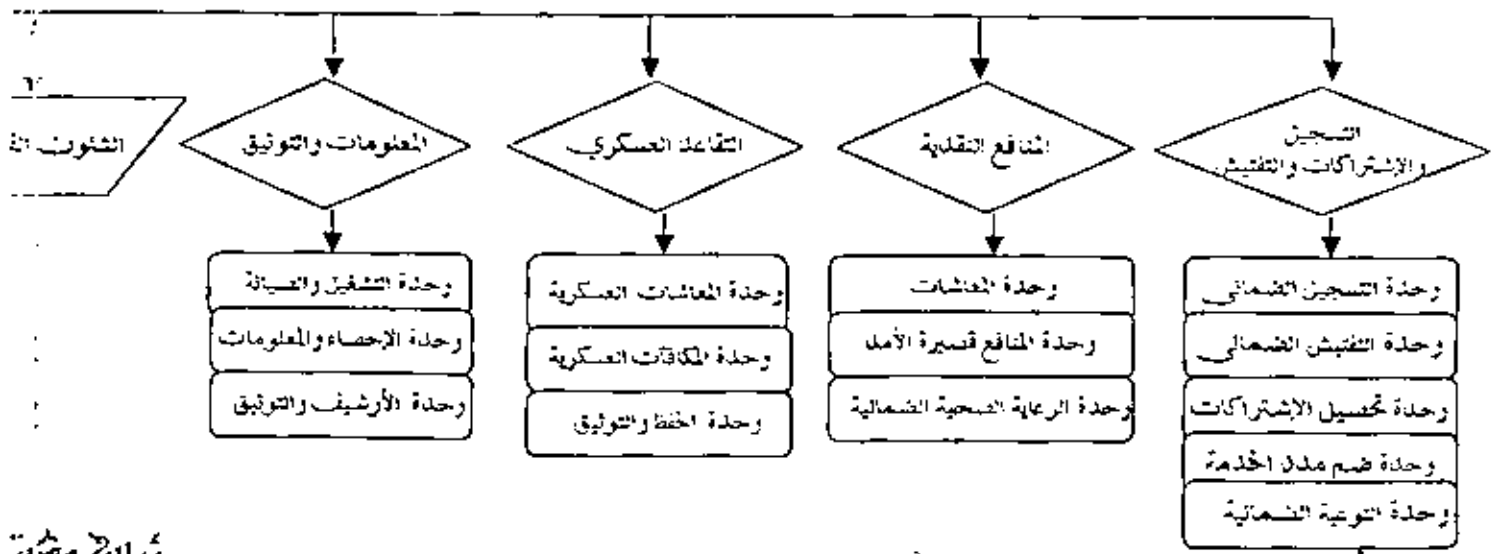
- شركة الضمان لتسيير الفنادق الماهمة
- شركة تيسر لتسيير الفنادق الماهمة

أسس اللجنة

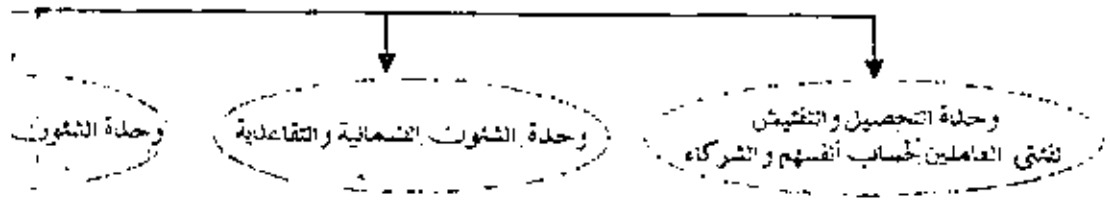
- شؤون نتجئة
- الشؤون القانونية



مدير فرعي



رئيس مشقة



الإدارة

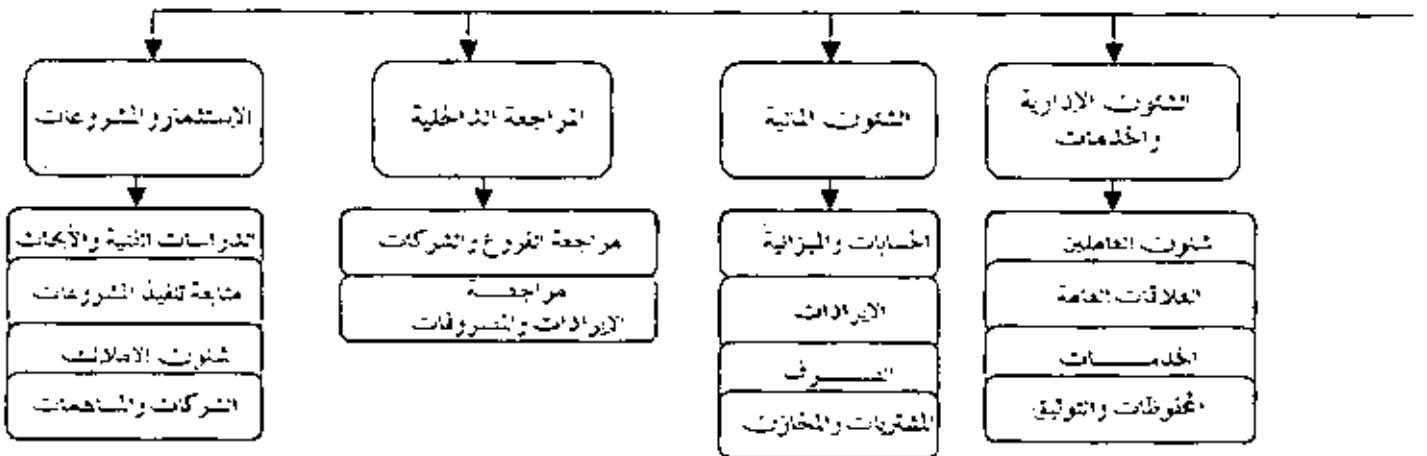
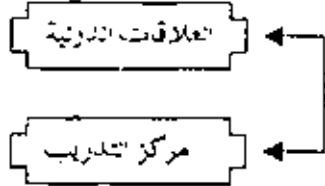
المكتب

بي لصندوق الضمان الإجتماعي

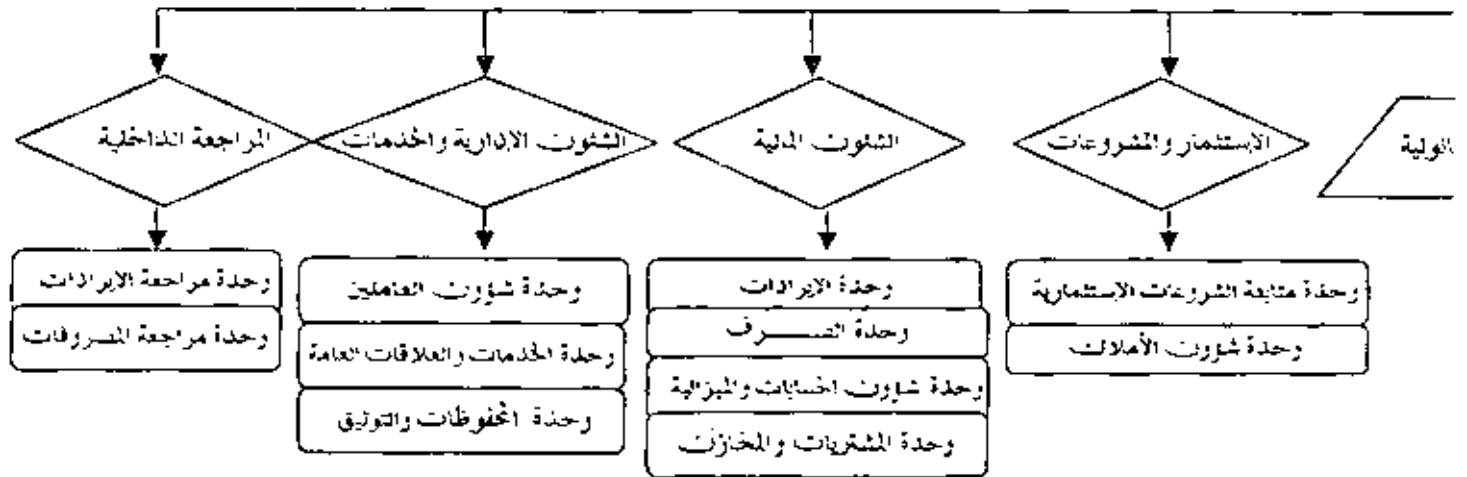
أ) ضمان الاجتماعى

شركة الخدمات انضمامية تطبيقية المساهمة
شركة الألعاب والمشروعات الترفيهية والتربوية المساهمة

ب) التوعية



ج) التخطيط



د) الاملاك

